成熟法则

[illegible]

[illegible]

ADULT THEOREM

[illegible]

[illegible]

COAY Books

目录
Content

- 第1节： 观察法一：打招呼(1)
- 第2节： 观察法一：打招呼(2)
- 第3节：观察二：坐法(1)
- 第4节：观察二：坐法(2)
- 第5节：观察二：坐法(3)
- 第6节：观察三：表情(1)
- 第7节：观察三：表情(2)
- 第8节：观察三：表情(3)
- 第9节：观察三：表情(4)
- 第10节：观察三：表情(5)
- 第11节：观察三：表情(6)
- 第12节：观察五：动作(1)
- 第13节：观察五：动作(2)
- 第14节：观察六：服饰(1)
- 第15节：观察六：服饰(2)
- 第16节：观察七：话题(1)
- 第17节：观察七：话题(2)
- 第18节：观察七：话题(3)
- 第19节：观察八：言辞(1)
- 第20节：观察八：言辞(2)
- 第21节：观察八：言辞(3)
- 第22节：观察九：异性关系(1)
- 第23节：观察九：异性关系(2)
- 第24节：观察九：异性关系(3)
- 第25节：观察十：工作方法(1)
- 第26节：观察十：工作方法(2)
- 第27节：观察十一：错误(1)
- 第28节：观察十一：错误(2)
- 第29节：观察十一：错误(3)
- 第30节：观察十二：钱财使用(1)

- 第31节：观察十二：钱财使用(2)
- 第32节：观察十三：电话书信(1)
- 第33节：观察十三：电话书信(2)
- 第34节：情感"雷区"(1)
- 第35节：情感"雷区"(2)
- 第36节：情感"雷区"(3)
- 第37节：情感"雷区"(4)
- 第38节：情感"雷区"(5)
- 第39节：欲求"雷区"(1)
- 第40节：欲求"雷区"(2)
- 第41节：欲求"雷区"(3)
- 第42节：态度"雷区"(1)
- 第43节：态度"雷区"(2)
- 第44节：态度"雷区"(3)
- 第45节：态度"雷区"(4)
- 第46节：态度"雷区"(5)
- 第47节：态度"雷区"(6)
- 第48节：行为"雷区"(1)
- 第49节：行为"雷区"(2)
- 第50节：行为"雷区"(3)
- 第51节：行为"雷区"(4)
- 第52节：行为"雷区"(5)
- 第53节：行为"雷区"(6)
- 第54节：行为"雷区"(7)

第1节： 观察法一：打招呼(1)

披上成熟的"外衣"--用眼睛读懂成熟的第一课

观察法一：打招呼

1.无意识的优劣感会表现在打招呼的方式上

2.握手时手心有汗是情绪不稳定的表现

1.无意识的优劣感会表现在打招呼的方式上

我们和他人见面时都会打招呼，即使是第一次见面，也不会抱着完全无所谓的心态，通常都会产生某种感觉或印象。即便是预约好的见面，在见面之前，彼此也会收集、准备些对方的大致资料。若是商业交涉，当双方有密切的利害关系时，往往对对方的感觉会更复杂，所以在见到对方的瞬间，就会产生种种直觉如"我讨厌这个人"，或"这个人给人的感觉很好"，等等。

当然，这种感情与想法，多半不会明显表现在打招呼上，尤其不是爱情、好感等可能令对方高兴的情感，而是憎恨或敌意时，多数人都会将之隐藏起来，尽量不让对方看出来。然而，受到压抑的心经常都在寻求突破口，稍不小心它就会显露出来，因而在选择与对方打招呼的方式、行礼或握手中，都会出现无意识的变化。即使是初次见面的人，只要仔细观察对方打招呼的方法，就可以洞悉对方对自己的态度，甚至可以获得了解对方人品的线索。

多湖辉先生曾在咖啡厅观察过商人的晤面，这是两个服饰与年龄都很相近的40多岁男人，正在交换名片，其中一人只是稍稍弯腰，两眼直视着对方的眼睛；另一人则是深深地弯腰致意，两眼看着地下。从他们礼仪的差异，多湖辉先生判断了两人的关系。

看着他人的眼睛打招呼的人，心中必定对对方怀有戒心，同时，

无意识中要给对方压迫感的意图也发生了作用。另一位深深弯腰而两眼望着地面的人，其不敢面对对方的态度，就如同狗对主人躺下来，露出肚子乞怜的情形一样，仿佛对方如何对待自己都没有关系。

其实这个深深低头者也是城里人，但是其不敢抗拒对方的自卑姿态，却已

明显地表现在行为中。

果不其然，两三分钟后，眼睛直视对方的人就把脚跷起来，悠然地在椅子上坐下，给人一种从容不迫的感觉。另一个男人只是浅浅地坐在椅子边缘，一副毕恭毕敬的态度。

2.握手时手心有汗是情绪不稳定的表现

握手的力量强弱与其人的性格有关。比如握得很用力的人，多半是比较有活力，充满了自信；握得轻或无力的人，多半缺乏活力，个性较怯弱。又如在聚会时，能够和陌生人握手者表示其具有自我显

示欲，或是有公关性的表现。

在欧洲，握手乃是解除武装的象征。

同时，握手有可以直接接触对方身体的优点，因此，握手本来即是以身体来了解对方为目的的。

第2节： 观察法一：打招呼(2)

具体而言，有什么方法可以通过握手来看透对方微妙的心理动态呢？其代表例子之一，即是以手掌心潮湿的情形来判断。人类在遭遇恐惧、惊讶的事情而发生感情变化时，自律神经会与自己的意识发生作用，造成呼吸混乱，以及血压升高与脉搏加速，或是汗腺的兴奋（神经式发汗）等，这是大家都知道的。我们看比赛时，比赛现场紧张时手掌心会捏把汗，也是由此而来。所以如果你和对方握手，获知

对方手心出汗，即表示其人情绪高昂，心理已失去平衡。

曾有个经验丰富的警察，提议在询问嫌疑犯时找理由与他轻轻握手--开始问话前就先握一次手，以后在说到核心问题时，再度轻握一下对方的手，这时，如果原本干燥的手掌冒出了很多汗，即可大致知道真相了。

一般所谓的测谎器，实际上就是以仪器来记录汗腺兴奋的情形，方法较科学，但原理与握手法并无不同。

除了找凶手，握手的心理艺术也可以应用于异性之间。比如表面看来很冷静的女性，握了手才知道她的手心在冒汗，这时，你可以解释为男性的容貌、身体或言行使她感到兴奋。有人认为手掌心冒汗的女性最容易攻陷。考虑到精神性发汗的原理，这种说法似乎颇有道理。

这样一来，从握手时的手掌感觉即可洞悉对方的心理，而且我们可以反过来利用这种心理来胜过对方。

当然，通常情况下打招呼常常是"君子动口不动手"的，例如从"早安"、"好久不见"、"你好"等开场白，到互相交流近况等。如果是非初次见面，甚至双方都已经有相当程度的了解，但每次

见面仍按部就班打招呼的人，你可以认为对方不愿意在私交方面更深

入，即彼此只愿做到形式上的交际，且永远仅止于此，不必再更进一

步。换句话说，对方以一成不变的打招呼法表达了他的心理，从某个角度而言，这也表示他具有相当强烈的自我防卫倾向。

因此，不论是致意、握手或以言语问候，打招呼乃是人际关系的最初接触，能够很快地从深层心理了解对方，并及时予以应对，可说是使人际关系更圆满的第一步。

第3节：观察二：坐法(1)

观察二：坐法

1.要注意侵犯身体领域的方法

2.观察坐法的三个要素

3.亲密的情侣不会隔着桌子坐下来

4.喜欢坐在角落里的人权力意识强烈

5.深深坐下的狮子型与浅浅坐着的斑马型

1.要注意侵犯身体领域的方法

一个人与他人的关系，从其坐法与坐的位置，即可反映出来。

以上说法，包含了两层理由：其一是上座、下座等座位可反映出某人在社会、团体里的传统职位的优、劣意识。现在在较正式的场合，或者有年龄较长者参加的聚会里，依然有这种上座、下座的困扰，主办人经常为此伤透脑筋，而在与会人士之间，也会造成不必要的互让问题。

此外，每个人都具有动物性的地盘意识，也就是身体领域意识。一般情况下，人都习惯将身体四周的空间视为自己所专用，由于这种心理作用，这种空间一旦受到侵犯，就会感到不安，这种空间即称为身体领域。通常，人们互不侵犯他人的身体领域，过着互不侵犯的社会生活。

人与人之间的亲密度与空间距离成正比。说明肢体语言最具代表性的实例，是美国心理学家哈尔的实验报告，他把人与人之间的亲密度，分为4个空间领域：（1）能感觉到对方的气味与体温，为40～50厘米距离的亲交域；（2）接触到对方，但闻不了味，为50～120厘米距离的个人域；（3）说话的声音能使对方听到，同时也让四周人听到，为2?7～3?6米距离的社会域；（4）像演讲等对大众说话的场合，为3?6米以上距离的公共域。我们可据此标准，衡量与别人的心理距

离，如对方与自己并不太亲近，而他进入了个人域或亲交域，人都会在无意识中后退，或双臂交叉，采取保护自己的防卫姿势。

比如我们从始发站搭乘公共汽车，如果车子的座位是长条状的，最先被坐满的一定是座位的两端，因为最初坐的人都会尽量和他人保持距离，分开乘坐。接下来是离两端最远的中间位置，而后逐渐填满中间的空位，直到全部坐满。

这种坐法，即是保护自己的身体领域，并尊重对方的不成文规则的表现。但是，等车子里的乘客越来越多，便谈不上什么领域了，在拥挤中，彼此的身体便不断接触，甚至无法动弹。这时候的不适感，并不是身体失去了自由，而是由于在心理上自己的领域受到侵犯造成的。

这便是在普通的人际关系中，互相占座位的方法。即不论亲密感或厌恶感，更不论正面感情或负面感情，人都是依照一般的身体领域来自我保护。因此，我们也可以反过来类推，心理有某种特殊状况的人，就会采取异于一般身体领域法则的坐法。在办公室里，也有类似情况。

几乎大多数的公司董事长办公室中，都陈列有一看就知道是高级品的家具，书柜中排满了烫金的辞典、书籍，最令人注目的是那张比一般职员大上三倍的办公桌。

照理说地位越高的人，他的工作量就越轻，需要办公的地方也应该越小才对，为什么事实上却产生相反的情形呢？正是人们要保护身体区域的表现。

所以聪明的职员，千万不能在董事长的办公桌上放你的东西哦！

2.观察坐法的三个要素

将传统的上座、下座概念和身体领域的理论综合起来可知，要由一个人的座位及坐法来洞悉深层心理，需具备三种要素：其

一是与对方的距离；其二是面对对方的方向；其三是坐下来的姿势。

第4节：观察二：坐法(2)

首先是彼此座位的距离。这种距离的大小，可说是对对方身体领域的侵犯程度的表现。座位的物理性距离，也是彼此心理距离的表现。如果是完全陌生的人，当然要坐在会令彼此感到不舒服或不安的最近距离之外，而公司的职员，与上司已建立某种心理了解的人和对上司有某种心理抗拒的职员，与上司间的座位方式和距离，必定会不同。

又如现代的年轻夫妇，经常保持密切的距离，而传统的夫唱妇随则是妻子走在距离丈夫几步路的后方，这两种夫妇的心理关系，必定也有所不同。

关于座位的距离还有一种看法，即对方与自己心理落差（优劣感）的表现。比如自己对对方并没有亲密感，一旦对方侵犯到自己的身体领域时，若不是对方有意威压或胁迫自己，就是要打破过去人际关系的藩篱，进入你的领域。

在美国，警察询问嫌疑犯时，随着询问的进行，警察会越来越靠近嫌疑犯，最后会接近到以双膝夹住嫌疑犯的一边膝盖，如此侵入对方的身体领域，就使对方因内心强烈的不安而坦白。

侵犯他人身体领域的最具代表性例子，即是推销员对顾客的态度，或者女性的媚态等。身体领域被侵略的方法，还需要依当时的不适感来判别。不论对方脸上露出多么迷人的笑容，你的身体都会在无意识之中表现出想恢复原有身体领域的动态。

3.亲密的情侣不会隔着桌子坐下来

接着要注意的是坐的方向。关于这一点有两个着眼点，其一是坐在对方的正面或旁边，其二是向着门口或背着门口。

坐在正面或旁边，所表现的心理状态差异之一，即是身体领域理论的延长。也就是说，除了拥抱与握手外，面对面坐下是表示要与对方保持距离的自然现象，通常是保持可以自然看到对方全身的距离，

或者起码上半身可以进入视野的距离。另外，面对面坐下时两者之间通常隔着一张桌子，这个障碍物往往更能强调距离感。

相对而言，坐在旁边就没有这种限制了，以最紧密的距离并排坐，这种距离感即全然不同。因而，处于容易产生视线冲突的"对峙关系"。

如果你曾经到过巴黎，就会发现坐在露天咖啡座上的观光客，不论彼此认识与否，都会和蔼而亲切地交谈。这个关键在于大家都坐在阳台的椅子上面向着马路，情绪稳定，谈话很投机，视线也不会经常对峙。唯有在彼此产生共鸣或感动时，才会斜向交换一个视线，所以不会感受到负担或压力，可以自然地沟通感情。

与此相反，一般的咖啡厅设计的桌子，都是让顾客面对面而坐，这样效果就很差了，因为彼此视线会相对，即使对方是可以相互肯定、理解的对象，也依然会令人觉得费心。

第5节：观察二：坐法(3)

由上述事实可以了解到，坐在旁边的人，比坐在面前的人容易产

生亲密感，你会想要去了解对方，或是想让对方了解自己，甚至产生

对方与自己融为一体的感觉。

因此，如果一对男女可以隔着桌子谈很久，纵然两人之间已经很密切，也一定不是很亲密的关系，彼此还需要理解，还处于需要对方肯定自己的状态中。相对地，并排坐的两个人多半没有两人面对面时话多，原因是两人已充分了解，甚至两人的关系已非常密切。

当然，不一定是一对情侣，原本面对面而坐的两个人突然换位子，改成斜向坐或并排坐，一定是彼此的亲密度已增加，或者是意图增加亲密度的无言表现。

相反，坐在旁边而扭转身体正面对着对方时，必定是对对方感到怀疑，或者是产生了想要了解对方的新的兴趣。

4.喜欢坐在角落里的人权力意识强烈

相对于喜欢背向门口而坐的人，面向门口者多半心理上处于优势或身居高位。

人的眼睛只能看着前方，所以背部经常会有不安感，因此，背部若置于安全有利的位置，即是最上位。高楼大厦里的公司，董事长的房间多半在顶楼的角落里，而且是位于面向着门口、背向着大窗的角落，这可能就是要消除背后不安感的方法。

又如公司招聘时的面试方法之一--"紧张面试"法，便是由主考官坐在房间的最里侧，面向着门口，应试者则背对着门口，与主考官面对面坐下来。应试者由于背对着门口，所以心里非常不安，而主考官就是借这种不安的心理状况所呈现的反应，来了解受试者内心的想法。

同样的，开会时喜欢坐在最里面的人，多半权力意识很强烈，或者对自身可能遭遇的威胁异常敏感。

5.深深坐下的狮子型与浅浅坐着的斑马型

关于坐法的最后一点，是坐姿问题。这一点和后面要谈的肢体动作部分有很多共通的地方，所以，在此仅简单提及坐下时特有的表现。

对人而言，立姿是最适合活动的状态，因此，坐下来时往往也是以可以立刻站起来的姿势为前提，即浅浅地坐在椅子上。这种感觉紧张、随时可以行动的状态，心理学上称为"觉醒水准"很高。相对地，松懈后"觉醒水准"会低落，悠然地深深坐入椅子里，同时把双腿伸出去，这是无法立刻站起来的姿势。

坐得很深的人往往在精神上是处于优势，或是希望处于优势，而

处于劣势者则偏好可以立刻站起来的坐姿，同时，也在无意识中企图

向对方表示对其所说的感兴趣。举个例子来说，狮子一天内往往大部分的时间都躺着，而容易被狮子吃的斑马，却经常站着或紧张地东张西望。正是此道理。

第6节：观察三：表情(1)

除此之外，人的坐姿可展现很多深层心理，比如一坐下便立刻跷起腿的人，必定是很小心地在保护自己的人，有着令人不适的对抗意识。但对女性来说，敢大胆跷腿的女性，必定是对自己的容貌具有相当的信心，自尊心很强，认定自己定能备受男性的注目，所以含有夸耀自己的愿望，这样的女性可以轻松地与男性交往，但是不易对女性敞开心扉。

观察三：表情

1.人不一定会直接将感情表露在表情上

2.要特别注意眼睛及嘴巴四周

3.将感情压抑会使表情及动作都不平衡

4.无表情并非无感情

5.亢奋时，愤怒、哀伤、憎恨也会变成嬉笑

6.东方人的微笑很神秘吗?

1.人不一定会直接将感情表露在表情上

美国的心理学家安斯特·G.拜亚，让几个人做出愤怒、恐惧、诱惑、冷漠、幸福、哀伤6种表情，以摄像机录下来放给其他的人看，让他们猜哪一个表情是在表现哪一种感情。结果，大部分人都猜错了，平均只能从6种表情中猜中两种，也就是说，作表情者原本要表达愤怒的感情，可是，传达出来的表情却给人哀伤的感觉。

更麻烦的是，人为了避免自己的心理动态被他人探知，还可以不表露感情，甚至有些人的表情只是表面的，真正的感情可能相差十万八千里，所以我们常说人"表里不一"。以生意上的谈判为例，当对方笑嘻嘻地在听自己说话，一脸充满兴趣的表情时，你可能以为这一次的谈判一定会成功而深感放心，谈判结果却可能是遭到对方委婉地拒绝："你所说的我都能够理解，你的意见也很高明，但这一次真对不起，我已经把机会给了另一家公司了。"

这样说，并非有意否定"表情是照见人心的镜子"的古语，而是要表明如果你无法从表情透视对方真正的感情，这是你对深层心理把握得不够熟练所致。因此，我们应该从现在就开始训练，由人的表情正确地看透人心。

2.要特别注意眼睛及嘴巴四周

脸上的肌肉变化应当作为第一线索，这里的肌肉分布情形，比身体其他部分更高度发达，特别是眼睛和嘴巴四周的肌肉格外发达。因此，随着感情的变化，脸上的肌肉也会变化，这一点在生理学方面被证明，我们对大脑皮质运动领域做过调查，也发现脸和手的运动领域比其他部分多。

比如脸颊提高，嘴角向后挑表示愉快；脸颊下垂，嘴角下垂则表示不愉快。因此，以这种高兴与否的肌肉变化为基础，形成了我们的感情。

在本节第一部分美国心理学家拜亚的实验中，大部分人无法从表情看透感情，大概是因为只看到脸上的一部分变化而已。如果你尚未学会表情的深层心理观察，不妨把电视节目的声音关掉，将全部的精神集中在画面中，由明星或演员的表情来做洞悉其心理动态的训练。事实上，演员好坏的差别即在于此，好演员的表情丰富，可以传情达意，而差劲的明星往往只看到他的嘴巴在动，表情却是死板的。

第7节：观察三：表情(2)

有一位漫画家在考虑画人物的表情时，总喜欢在无声的电视机前面坐很久，他认为只要看着演员的手脚动作及表情变化，即可进入他的深层意识中，洞悉不为人知的心声，从而获得崭新的灵感。3.将感情压抑会使表情及动作都不平衡

如果对方压抑自己的感情，尽量装出没有表情或有特别表情时，如何看出其真正的感情呢？这是表情心理艺术的第二阶段。

据一个百科辞典的推销员说，把样本交给认为有希望购买的顾客以后，如果顾客默不作声地开始看内容，即是决定要不要购买的瞬间关键，这时，如果推销员还漫不经心地在看房间的摆设，就是不合格的推销员；若是经验丰富的推销员，这时候会直视对方的脸孔。他表示，推销员不可以坐在顾客前面，而是要坐在其斜侧面，这样可以看

清顾客侧脸的肌肉变化，以观察其心理。

简言之，内侧表情逐渐高昂，就像吹气球时，逐渐增加紧迫感一样，如果气球上有文字或图案，文字或图案就会越来越明显，同样地，脸上也会出现被压抑的神情。

有时，脸上会出现与直接表现感情时不同的肌肉变化，或通过动作来表现，但因为这是会带来相当大痛苦的压抑行为，所以，表情和动作会与平时不同，而以不平衡的形态展现出来。

美国小丑学校的训练课程之一，即是要训练做出与心中感情不同的表情，比如心里非常气愤，但是脸上却露出笑容，以这种方式来训练学生自由自在地操作表情。据说，每年都有两三名学生中途罹患神经官能症。

由此可见，要做出与感情不同的表情非常困难。不过，经过这种方式训练出来的小丑，由于确实可以做出与感情完全不同的表情，往往能吸引很多顾客的笑声与同情。

4.无表情并非无感情

有一类人，不论他听到或看到了什么，都像是把感情杀死了一般，无动于衷，大部分人看到这种表情时都会手足无措。其实，无表情并不表示无感情，脸部肌肉没有随着内心的动态改变是很不自然的，无表情即是在说明他有这种感情。

比如对领导有抗拒心的职员，有时会故意装出无表情的模样，实际上他仍然在拼命压抑不断于内心打转的不满感情，所以，只要你仔细观察，依然可以看出他脸上奇特的僵硬或抽搐现象，我们将这种表情称为"死相"。所谓死相，即不论他人说什么，都以这种无表情应对，但是在内心深处，却存在着不满、反抗意识或者希望被他人了解的欲望。

当这种情形更加严重时，就会有眨眼睛、皱鼻子或脸部痉挛等症状出现，一般总称为抽搐。因此，如果在对方脸上发现抽搐现象，即可肯定与脸上的无表情相反，他的深层意识中，存在着不满与自卑的斗争。

第8节：观察三：表情(3)

遇到这样的情形时，最好避免直接指出他内心的纠葛。尤其是在职场中，如果对脸色苍白肌肉抽搐着的部下说："那张脸什么表情啊，有什么不满就说出来吧！"这等于故意刺激正拼命压抑内在情感的部下，殊不知部下会出现这种表情，乃是为了维持上下级关系而尽力忍耐的表现，所以，真正聪明的上司这时候不说什么，等大家都离去后才私下与之坦诚沟通，这样，部下僵硬的无表情自然会逐渐消失。

不过，同样是无表情，有时却似乎是极端不关心或藐视的表现。例如你在说话，他却心不在焉，或者只是呆呆地望着你的眼睛。其实，这种无视于你或不关心的表情，经常是一种好意或爱情的表现。特别是女性，因为不可以太露骨地表现好感，所以会装出相反的表情。因而，如果你看到她对你做出漠不关心的姿态，你应该告诉她你十分关心她。

5.亢奋时，愤怒、哀伤、憎恨也会变成嬉笑

另一种和无表情不同的是脸在笑而心在哭。比如，分明对对方怀有敌意，可是表面上却笑嘻嘻的。

这是因为此人觉得直接将自己内心的欲望表现出来是反社会的，可能会受到排斥。这种自我判断产生的结果，说的彻底些，就是畏惧社会的制裁，所以在无意识中做出自我防卫的表情，弗洛伊德称之为"防卫机制"，即在脸上呈现与真正欲望完全相反的表情。

当然，因为欲望与表现出来的表情完全矛盾，所以表情会很夸张或扭曲，例如额头、眉毛、眼睛、鼻子做出表现高兴的肌肉运动，可是，嘴巴、唇及下颚显示出厌恶。在这种情况下，其态度当然会令人觉得不自然。

这种态度很容易成为阻碍社会生活的原因，如夫妻感情不睦的情形严重了，不悦的表情即会消失，变成仿佛相敬如宾，旁人由此判断两人的不睦已然根深蒂固。

由此可见，彼此内心对于对方都怀有敌意和反感，可是如果在他人面前表现出来，则不仅仅会给予他人不适感，也会影响自己的人际形象--夫妻危机表面化，因此刻意装出笑容加以隐瞒，结果便产生了过于客气的态度。心理学将这种态度称为"反动形成"。正如一位影视记者所说的："要了解一对夫妻和睦与否并不难，只要看到他们在电视上表现得比往常幸福、高兴或多话，夸张地强调夫妻间感情深笃，即是有问题了。"

6.东方人的微笑很神秘吗?

与这种"反动形成"的笑法很相似的，就是东方人不明显说出好坏的微笑。西方人常说东方人笑得很神秘或暧昧，其实，这是因为西方文化东传以后，过去东方人受拘束的生活方式突然改变了，可是又不习惯于与西方人交涉，脸上完全木然又可能失体，愤怒的表情也不合适，最后只好露出暧昧的笑容。

第9节：观察三：表情(4)

换句话说，这种微笑的刺激会使文化完全不同的异乡人产生隔阂感，相信流浪者在任何国家都会有相同的感受。也有人说"眼泪无国界，但是笑却有国界"，表示不同文化的笑，往往令人无法理解，于是就会猜想对方的用意，这时"反动形成"的怀疑就产生了。

最近，由于东西文化的交流，不同民族间的隔阂感已逐渐消失，很多西方人对东方人的微笑已不大介意了。相反地，现在倒是东方人对这种暧昧的微笑，会神经质地以僵硬的无表情应对了。微笑与异样的高声大笑不同，它通常都包含着好意。所以，看到微笑即应该以微笑来回报，这才是顺利沟通的要领。

观察四：视线

1.视觉是五感之王

2.交换视线是希望与对方沟通

3.刚见面即将视线转移是积极型的人

4.从视线的方向观察他人

5.眼睛的动态是深层的心理表现

1.视觉是五感之王

人被认为是视觉的动物，因为在所有的生物当中，唯一能够和人类一样分辨色彩的，只有猴子。由此可见，从医学的角度而言，眼睛的确是人类5种感官中最敏锐的，占感觉领域的70％以上。

以菜的味道来说，我们不一定单凭味觉，还要根据色泽、外表、排列等方面来判断，因为这些都会透过视觉给予我们的心理不少影响。假如你坐在一个黑暗的房间里吃东西，即使你知道那是什么东西，也会存在不安感，影响品尝。所以，一流饭店的餐厅连餐具、摆设乃至照明都特别注意，正是看透了人们这种心理。

当然，眼睛的清浊也很重要。眼睛看上去如同在睡觉的人必定很

愚钝，而眼睛发亮又生动者，必定充满了智慧。不过，可以从眼睛看出心态的并不是清浊，而是视线的流动，因此，如何了解人们的视线，可说是人与人之间如何圆满相处的重点。

2.交换视线是希望与对方沟通

从各种观点来看，最先要考虑的，即是对方有没有看你；其次才是视线的动态。对方是一直看着你，还是视线立刻转移，其心理状态是不同的；第三是视线的方向，看对方是否直视着你；第四是视线的位置，看对方是由上往下看，还是由下往上看；第五是视线的集中度，即这个视线有焦点与否，含意各不相同。

大致说来，只要核对这5个重点，就可由视线看穿对方的深层心理。现在，让我们依次探讨这5个重点。

第一个重点是对方有没有在看你，这是对方对自己有没有发生兴趣或是有没有亲切感及关怀心情的证明。如果对方完全没有看你，便可以认为对方对你完全不关心、无兴趣，也没有亲切感。不过，如果有个陌生人一直瞪着你瞧，相信人们都会感到不自然或生气，甚至感到害怕。

第10节：观察三：表情(5)

陌生人偶然视线交会，但通常不到一秒钟就会把视线转开，这是因为每个人被看久了，就会有种仿佛自己的隐私被侵犯的感觉。因此，在车站或戏院的售票口背向着后面的人排队，并非只是单纯地准备向前进，它也具有避免与陌生人视线交会之意。排队时，会转过来与他人面对面者，多半是关系亲密的人，彼此间存有默契，因而视线也会相对地沟通。

以上事实表明相互认识的人交换视线时，也即是需要某种沟通时。

但如果这是女性，这种解释就不一定适用，对此有一个非常有趣的研究结果：女性是拒绝沟通的，当她心中有种想法却不想让对方知道时，她反而会直视对方。

心理学家R.V.爱克斯莱等人做了一项实验，把事实告诉被实验者甲，然后要他在单独面对乙时将事实隐藏起来。尚未把事实告诉男性时，大约有66?8％的时间男性会在一对一时直视被实验者乙，但是在接受事实指示后，直视对方的比率便降低为0?8％；而女性在接受指示以后，直视对方的比率反而上升到69％。

因而两人在餐厅里相对而坐，如果女方的视线一直盯着你，你最好认为她有意隐藏着什么，或者也可以解释为她口中所言必定与心中所想不同。

3.刚见面即将视线转移是积极型的人

第二个重点是由视线动态看出深层心理的方法。心理学家A.坎顿做过研究实验。根据其实验，谈话的开始与结束时，注视着对方的频率会增加，因为在开始说话时，为了告诉对方要开始说话，必定会吸引对方注意，而快说完时，则要明了对方对自己所说的了解多少。因此，由视线可了解对方的心理动态。

相反，视线转移时又如何呢？一般初次见面时先转移视线者，

被认为具有积极的性格。根据某评论家所言，能否控制对方，即决定于最初的30秒钟。换句话说，两人眼睛对望，然后先把视线转开的人会获得控制权，因为你把眼睛转开了，对方就会担心你的想法，于是开始费心思，以后他会更注意你的视线，当然也就任由你摆布了。

如果某人和你初次见面，先把视线转移后才开始说话，对这种人

便需要小心注意了。不过，同样是把视线转移的行为，瞪人一眼后才

把视线转开，意思就不一样了，通常心里隐藏着什么害怕人知道的事

才会如此。建筑家詹姆斯·雷农曾在很大的透明板上，画了一只仿佛在瞪人的大眼睛，放在几家商店的门口，想试试顺手牵羊的人会不会减少。结果正如他所预想的，在悬挂这幅画期间，顺手牵羊的人少了很多。由此可知，即使不是真正的眼睛，心里有鬼的人被他人瞪着，也会不由自主地避开视线，甚至进入店里也不敢顺手牵羊了。

第11节：观察三：表情(6)

4.从视线的方向观察他人

第三个重点是视线的方向，看对方是否直视。这有一个经验之谈。

在某一次座谈会上，多湖辉先生发现出席者之一A先生，一直不愿意看坐在对面的B先生，便立刻想到他们之间必定有什么过节。这时，座谈会的话题一直进展不顺利，他想促使坐在B对面的A说话，于是问A先生："关于B先生的意见，不知您有何高见？"话才说完，A便立刻开始猛烈地攻击B。后来他才知道，A以前曾经和B争论过，有过挫败的教训，所以他一直想找机会反攻，因此A一有机会就开始猛烈攻击，以至于座谈会很快地白热化。

如果对方是异性，瞧一眼就把视线转移的人，多半含有强烈的性欲求。比如在电车或公共汽车中，有一位美丽女士上车时往往全车的人都会把视线转向她。但是，年轻的男性却经常很快就把视线转开，这表示他们非常关注那位美女，可是深层心理却发生了强烈的压抑作用，才形成这种自我控制的表现。

不过，如果一个人不管对对方的关心或欲望多么强烈，都始终斜眼瞪着她表示他很想多了解对方，可是又想将自己的关心隐藏起来不让对方知道，所以头不动而只是以眼角去瞄。行为科学家阿宾·葛夫曼博士说："只是瞄一眼而不敢直视，这是一种表示我信赖你，但并非怕你的行为语言。"这种态度表示对对方怀有尊敬与信赖，特别是当女性以这种眼光看男性时，你该相信他们是很有希望的一对。

5.眼睛的动态是深层的心理表现

第四个重点是视线的位置，也就是从哪里射出的视线。你可以回想一下办公室里的情景，也可以回顾一下自身的情形。通常领导与部下接洽公事时，领导的视线总是很直接地由上往下看，相反，有时其实部下也没有做什么对不起上司的事，但视线的出发点总是比较低，

而且强度也比较弱，这是因为在深层心理中，一般地位越高的人越想对部下保持威严。

但是也有例外的情形，与地位的高低无关，即个性内向的人多半无法直视对方的视线，很容易把视线移开。

最后的重点是视线的集中度问题。例如我们在电视上看到某些辩论会中，如果甲方一针见血地指出乙方的弱点时，乙方的眼睛必定会很快地左右转动，这证明他心中正在思考攻击对方的方法。因为人忙着思考时，或是紧张、不安、怀有戒心时，都会尽可能伸展其视线，以期得到更多信息。并且，想要平静下来时，也会不停地转动眼睛。

假如你正在和对方说话，对方突然把视线移向地面，这表示他想

拒绝眼睛的刺激，希望更专注地投入自己的思考中，整理自己的思绪。有些人在沉默思考时，总喜欢把眼睛闭起来，或是把视线投向远方，这也都是要尽量减少眼睛刺激的表现。

等自己的思绪整理好了，或者有了新的构想时，眼睛就会再度灵活地转动，开始有规律地眨眼睛，这表示已到达意识的转换点，不久，他的话就会脱口而出。

只要这样注意他人的视线，对方的心理就会令人惊讶地清楚呈现在你的脑中，所以人们常说"眼睛和嘴巴一样会说话"。等你能够充分熟悉、了解视线以后，就可能比他口中所言更深入地获得其深层心理的信息。

第12节：观察五：动作(1)

观察五：动作

1.四肢可以表达表情所隐藏的深层心理

2.双手环抱于胸前表示拒绝

3.思考时的手部自然动作

4.脚的动作比手的动作更能表现感情

1.四肢可以表达表情所隐藏的深层心理

既然内心深处的想法很容易从表情、眼睛中泄露出来，那么是否将眼睛蒙起来，或者尽量抑制脸上的变化就行了呢？可惜人们内心的想法，就好像刚痊愈的病人，越是不让他出门，他越想出去走动，即使脸上表情受到压抑，手脚也会明白地表现出来。

高兴的时候我们会笑，双手也会高举、鼓掌，嘴里大喊大叫，用肢体来表现内心的喜悦。相反的，紧张时除了脸部肌肉僵硬外，有些人还会猛踢脚或者猛搓手。由此可知，除了脸部表情外，四肢是传达心意或感情的重要辅助手段。

烦躁的精神病患者在心情兴奋时，会不停地到处走动，双手也不停地胡乱挥动，这便是精神病理学所谓的不安静状态。

其实，不一定只有精神病患者有这种现象，有时人们会一面打电话一面在纸上乱画，等电话打完了，看看自己所画的，却都是些连自己也不懂的字或画，而这便是下意识的深层心理表露。

有一部法国电影，在故事的开头，是一个杀人凶手，从自己的房间打了一个电话出去。在他离去以后，冲入房间的警察在电话机旁的便条纸上，看到了一幅小女孩的画像。警察调查到画中女孩是凶手与年轻时抛弃的一名情人所生，于是警方即以这幅画为线索，通过画中女孩的母亲，查出了案件发生当天凶手的行踪。

在这部片子里，与凶手通话的对象，是一个与女孩完全无关系的人，但因为这时凶手内心深处念念不忘的，却是自己的女儿，所以，

他的手很自然地便画出了女孩的脸庞。

其次，一面打电话一面玩电话线的动作，也是语言不能充分表达的思想或意识。又如我们在和人交谈时，一旦情绪兴奋了，手脚自然就会挥动，或者开始玩弄麦克风的线。东方人和外国人说话时，由于语言表达能力不够，自然地会指手画脚加上各种动作，以尽力把意思表达得更清楚。

这些都表明，当内心活动比语言和表情更复杂时，自然便会向四

第13节：观察五：动作(2)

肢寻求排泄通道。

在大脑皮层的运动区域里，手与脸的区域特别大，显然，表现感情的重要手段，除了表情、嘴巴和眼睛外，接下来即是双手。

2.双手环抱于胸前表示拒绝

现在举几个常见的手脚动作，来分析其内在心理状态。首先是双手环抱于胸前的动作，这动作具有盖住人最重要的器官--心脏之意，即含有保护自己不受对方伤害的意思，所以可以认为这是在表示拒绝。

其次，因为看不见手掌，可解释为手里可能藏有某种武器，即随着拒绝对方的意识的强烈，如果有必要，环抱的双手可以立刻转变为攻击姿势。

不过，最近的年轻人做这种双手环抱于胸前的动作时，好像还加入了一点新的含义，即触摸、爱惜自我的心理。与其说他们是在"人际关系"中生存，不如说他们采取了把重点放在"自我关系"的生存上。因此，年轻人做出这种姿势时，不一定是在对他人表示拒绝，而可能是一种爱自己、重视自己的新生存方式的表现。

相形之下，女性很少将双手环抱于胸前，但也不可因此认为女性就没有拒绝心理，只不过女性表示拒绝的方式不同罢了。也许你注意过这样的动作--双手拄在桌子上支着自己的下巴或面颊，这种动作的深层心理与男人的双手环抱于胸前相同，也是以手造成围墙来拒绝对方。

还有一些表示拒绝及防卫心理的手部动作。例如独自居住的单身女性，遇到讨厌的推销员来访时，她即使把房门打开了，也不会让推销员进入，而是伸手去阻挡对方。人的手背不如掌心重要，所以，将手掌心对着对方的拒绝，便是相当强硬的拒绝心态，是绝不可以轻易忽视的。

3.思考时的手部自然动作

以手摸头是一种常见的动作，这是强调正在用脑筋考虑事情。有的人甚至还敲头，或是向上梳动头发，或者把手放在太阳穴上等。手的动作和思考的速度成正比，当思考的速度加快时，手的动作

也会很频繁，有新的构想产生时，摸头的速度变快即是此因。

有时同样在思考，但手并不是去抓头，而是去支下巴，这就表示

思考的速度变慢，所以集中度也较弱。

与此不同的是一手握拳打自己的另一手掌心，或者将自己的指关节扳得咔咔作响，这种人多半对自己的体力充满信心，或者也可解释为威吓对方的动作。不过，这时候当事者脑中往往并没有在思考，所以面对这样的人时绝不要屈服于其威吓，只要以理相对，自然可以轻易击败对方。

另一种女性较常见的动作，即说到自己时以手指着自己的胸部，是缺乏信心的表现，需要以自己的动作来确定自己的存在。不过，男性化的女性就很少有这种动作，或者这可以说是一种自恋现象。

4.脚的动作比手的动作更能表现感情

脚的动作大部分都能表现感情的强烈程度，甚至比手更单纯。情绪高昂时，人们常会抖脚、踏脚甚至跳脚。例如听摇滚乐时，都是以脚打节拍同时扭动身体，但随着音乐的复杂化，如果不加入手的纤细动作，就会跟不上音乐，因此，还是把脚的动作当做感情的指标为宜。

不过，把一只脚提起架在另一条腿上的跷腿动作，有时也可以反映出人际关系的特性。比如，推销员在星期天去做家庭访问，必定会注意受访夫妇跷腿的顺序。如果是妻子先换脚，然后丈夫跟着换，可

认为是妻子比较有权力。你只要针对妻子进攻，90％可以成功；若情形相反，当然是丈夫比较有权力，这就需要针对丈夫进攻了。

根据这种说法，也可以看出公司内的上下地位与新老关系。又比如跷脚姿势很堂皇的人，当然是充满了自信，反之就表示其人无信

心，或者是内心有不安感。

第14节：观察六：服饰(1)

观察六：服饰

1.服饰是自我的延长

2.服装风格与心理

3.流行与突变所显示的心理

1.服饰是自我的延长

过去，人们穿衣服非常重视地位与场合，我们只要看一个人身上所穿的服饰，即可分辨其社会地位与职业。相对的，由某人服饰的色彩和风格，我们可洞悉其内心想法与性格。

不过，现在很少人会再做适合自己身份的装扮。比如某出版社总编辑，若是不认识的人见到他，必定会以为他是演艺界某大制片人或老师，因为他的穿着确实太华丽了。因此，现在已经和过去不同，我们再也不能只凭借服装去推测一个人的职业了。

但反过来说，这也表示现代人都想利用穿着来掩饰自己的职业或经济能力，甚至大大发挥自己的个性。换句话说，这种人身上所穿的，正直接表现了其人的内在个性。

2.服装风格与心理

偶尔，你会在街上轻易看出身着令人侧目的服饰的人的深层心理、社会地位，乃至生长环境。

美国电影中出现的黑社会头子，他们都穿蓝色的粗条纹西装。而中小企业老板等人也常穿此服装。这并不是巧合，而是隐含着尽可能使自己看来更伟大些的自我显示心理。

因为，蓝色的粗条纹西装，含有自我显示的意欲，同时也表现了希望自己的地位能在社会上稳定的意愿。黑社会头子爱穿这种西装，正象征着内心因自己的地位受到威胁而深感不安。

如果我们从服装来观察他人的心理，应该注意哪些重点呢?

一般说来，喜欢穿华丽的服装的人，自我显示欲较强烈，甚至具

有歇斯底里的性格，而且具有强烈的金钱欲望。

第15节：观察六：服饰(2)

有些人喜欢紫色的领带，这种人的自我意识很强烈，搞得好可能

会飞黄腾达，而平常不爱打领带的人则正好相反。

至于喜欢穿朴素衣服的人，说得好听是规规矩矩的顺应型的人，

说得难听些，即性格上缺乏主体性。不过，如果服饰当中有一样特别讲究，如领带、袖扣或鞋子等，这种人固然属于顺应型，但必定在某些方面仍有一点个性，会提出自己的意见。只不过，这一点也可给予不同的诠释，也不乏想造成明显的重点，借以掩饰自己容貌上的弱点的心理。比如对自己的脸庞没有很大信心的女性，会格外爱穿超短迷

你裙，或者，秃头的男性爱穿进口的豪华鞋子等。像这样的人，你只能说他对自己容貌上的弱点，有着相当大的自卑感。

有些人完全藐视自己的嗜好，只要看到别人流行什么他就跟着模仿，这种人内心往往会有强烈的孤独感，情绪多半也不稳定。

3.流行与突变所显示的心理

流行服装也与人们的深层心理有密切关系。一般认为，女性比较注意流行，也容易受流行摆布，这是心理学上所谓女性特有的"同调性"气质所致。最近，男性当中也有许多人随波逐流，这也是一种顺应型，或者可以说是对自己没有信心的表现。反过来说，就是想对他人制造权威或威信，借以补偿其自卑感。

对流行完全不介意的人，可说是个性非常强烈的人。但是，这种人也容易因为某种自卑而将自己封闭在壳中。有些人则是觉得与他人同调会丧失自我，像这样的人和别人一起工作或出游时，经常会为了小事起争执。

介于这两者之间的，即是一方面依自己的方式生活，另一方面也不忘追逐流行的人。这种人拥有适度的自我意识，最近正在增加。

最后还要谈到一点，由服装看人的深层心理时，最重要的线索之一，即是服装的变化。服装当然可以反映个人的嗜好，包括款式、色调、花样等。你在公司的桌子上偶然看到一件上衣，大致可以推测那是谁的衣服，即是缘自于此。

不过，你会发现有些人每次见面时所展现的嗜好都不同，令人完全无法捕捉其个性。这种人情绪很不稳定，他可能是想从单调的工作中逃离，过着多变、丰富的生活，因而将这种逃避现实的愿望表现在服装上。

如果某人过去常穿同一色调的衣服，某一天突然改变衣服色调，或者平时西装笔挺的人，突然穿上漂亮的夹克加牛仔裤，甚至还系上特制的领结到公司来。像这样的情况，可说在外界或精神上，必定是发生了足以刺激其过去想法的变化，而且，大部分在深层心理都有了最新的改变。

第16节：观察七：话题(1)

观察七：话题

1.话题显示的人类心理

2.喜欢追根究底是支配欲的表现

3.给不满情绪披上合理化外衣

4.隐晦地表达不满

5.话题展开的方式与人类心理

1.话题显示的人类心理

不论是初次见面还是已熟识的人，见面时交谈的话题，往往是本人嗜好、关心的直接表现，这是常识性的看法。但是，实际上人并没有如此明快、单纯。当然，一个人心中有热衷的事，自然就会出现相应的话题。面对这样的人，我们根本不需要运用深层心理。但是，如果他的嗜好或关心都没有直接出现在话题上，甚至改变为完全不同的话题，这个人就可能怀有很深的自卑感或欲求不满。

因此，透过话题来发现深层心理，可大致分为两个途径，从话题的内容、话题展开的方式去探索对方的内心。当然，途径虽可二分，如果能同时运用则更为理想。

除了谈自己，喜欢谈自己的家人、工作、家事的人也一样。在女性当中，也有些人喜欢一见面就大谈丈夫的外遇或情人的女友，这表示爱某个男人已达一体化的境地，谈这个人的事情也等于是在谈自己，可以说这也是以自我为中心的性格表现。

2.喜欢追根究底是支配欲的表现

相反的，也有些人从来不谈自己，话题总是绕着他人打转，或是谈他人的隐私，这种人又如何呢？人都有种私人领域，喜欢以语言侵犯他人的隐私，就是以话题侵犯他人的个人领域。这如果发生在男女之间，就会以强烈的爱情或关心表现出来。但如果不是这样的关系，

这种人就是想要了解对方的一切，掌握对方的弱点，换言之，就是在深层心理有支配对方的欲求。

这种情形以女性最常见，即使对方是和自己没有什么关系的人，包括新闻名人、演艺人员、明星等，也经常谈这些人的隐私和丑闻。这样的人除了想要支配他人以外，内心可能还加入了一些复杂的要素。国外某个调查团体曾以小型录音机去偷录家庭主妇的谈话，经分析他们发现，在谈话内容当中，有43％是谈完全不认识的人，其次才谈小孩、丈夫和自己。

像这种专谈不认识的人，或者很热衷于谈明星的人，多半都是没有什么朋友或熟人而终日孤独者。所以她们和不熟悉的人谈不认识的人，这样便不需要去感受自己的孤独。很多国家社区里的家庭主妇，已很少和邻居交往，正因为如此，她们和不熟悉的人见面时，只好谈些不认识的人，因而产生这种特殊现象。

3.给不满情绪披上合理化外衣

被压抑于心中的不只是性的问题，有时也是因为工作而造成的欲求得不到满足。像这样的情形，大部分都以不平或不满的形态出现。在办公大楼林立的地区，只要在进餐时间走入附近的餐饮店，一定可以听到有关工作的不平或不满。和这些上班族打交道，你会怀疑他们是否有其他的话题可说。但也因为如此，你可以从中发现公司里的人是多么脆弱，他们在诉说着不平与不满，但有时他们自己也没有发现这一点，因为这种不平与不满乃是在压抑下产生的。

第17节：观察七：话题(2)

关于表面的不满，及其与心理真正意识之间的关系，一位瑞典学者曾经做过一项有趣的调查。他以近200名女性为对象，做面对面的问话，结果发现越是对薪水不满的人，也越是无法热衷于工作的人。当然，按照她们的说法是因为薪水低而无法热衷于工作。但仔细盘问，发现正是讨厌该工作的意识，支配了薪水低的不满。

这一点与伊索寓言中出现的狐狸逻辑相同，即"吃不到葡萄而说葡萄酸"，由于这种失败的不愉快体验或自卑感作祟，急欲给自己找个正当的理由下台，心理学将这种情形称为"合理化"。抱怨待遇不好的上班族，正是以薪水低的说法使自己对工作不认真的事实反而合理化了。

上班族的不平与不满，也有很多是对上司的不满，而这个话题也有合理化的倾向，例如，"A部经理如果没有和总经理的女儿结婚，他一定早就被派到分公司去了，因为他毫无办事能力，废物一个"。这种瞧不起上司的上班族，内心多半有着想要出人头地的欲望。当这种欲望在心中如怒火般燃烧，但自己的能力又不够时，就会设法找出自欺欺人的逻辑。也就是说，为了让自己接纳无法升官的事实，只得抬出上司无能的说法（并非客观的判断）。

4.隐晦地表达不满

如果无法把不满合理化，或者无法以其他的话题来取代，而且知道如果将这种不平与不满告诉实际对象，一定会遇到很大的抗拒时，人们会将不满压抑下来。但这种不满一旦累积多了，自然会采取特殊的形态表现出来，比如迁怒于他人，或是以半开玩笑的方式去攻击对方。于是，我们经常可以在酒席上，看到几个人以在座的上司为话题，假装喝醉了而以开玩笑的话破口痛骂。不论他是否真的喝醉了，像这样的情形，都可当做是心中累积的对上司的不满脱口而出了。

利用半开玩笑的语气说话，是打算即使对方认真了也采取不负责态度的姿态，即事先准备了逃脱的方法，所以依各人的看法不同，你也可以说这是最卑鄙的手段。但另一方面，在这种气氛下把心结说出来，多少可以减轻敌意或恨意，具有缓和效果。无论如何，请勿忽略开玩笑，因为这当中可能隐含着真意。

不过，有些人的欲求不满，并不会以抱怨或不平的方式出现，而是采取如炫耀过去这样完全相反的方式。比如在餐厅里，偶尔可看到年纪较长的男性，对同行的年轻职员，畅谈自己的辉煌过去。但是他越谈得开心，越会造成四周的冷场。从深层心理来看，如此炫耀过去的人，多半是跟不上新时代的变化，或者升迁的好路子被阻碍了，或者无法继续适应该项工作，因而变成欲求不满的人，为了忘记现在，只好向过去求救。

第18节：观察七：话题(3)

这就像有些儿童原本已不再尿床，但是却因为母亲生了弟弟或妹妹，无法再完全占有父母的爱心，所以又开始尿床。依照弗洛伊德的说法，这叫做"退化"现象。如此说或许残酷了些，但是当一个人以做梦般的神情炫耀着自己的过去时，的确已展现了潜在的无可救药的不满。

5.话题展开的方式与人类心理

观察话题除了话题的内容外，还要注意话题展开的方式。我们在说话时，最忌讳的是大家正在讨论某个问题时，某人突然站起来提出与问题毫无关系的话题。像这样的人多半支配欲、自我显示欲都很强烈，而且藐视他人，缺乏关怀他人之心。如果你的同事当中有这样的人，你必定会发现他根本不可能与大家和睦相处。

除了支配欲及自我显示欲强烈的人以外，还有一种喜欢当众猛造话题的人。这种人深怕被他人取得主导权，力图保持自己的优势。比如在与外商谈判时，倘若你在语言方面没有信心，以致无法抢先提出话题时，对方就会不断依照对自己有利的方式提出话题。如此在话题的逐渐改变中，你只能依照对方的方式与他洽谈，结论当然也会倾向于对对方最有利的方向。因此，无法主宰话题，就表示你已输了。

在谈话当中当然可以改变话题，但是，如果你毫无脉络地改变话题，听的人一定会深感困扰。狂躁病患者发作时，如果有人谈林肯总统，他正巧在隔壁房间听到了，就会说些发音与"林肯"相似的事情。这种情形，精神医学称为"意相奔逸"，这当然是病态的。而一般人如果不断改变话题，一定是无法整理内心的思绪而使之支离破碎。像这样的人与其说话题丰富，不如说他无法逻辑地整理思绪。

以上是说话人本身提出的话题。另外，有些人从不刻意提出话题，但是却经常追随他人的话题。若是较优秀的记者，还会扩展对方提出来的话题，最终，往往能够将对方所知道的情报全都导引出来，

可谓是谈话专家。当然，一般人当中也有这种很会听人说话的人，从性格方面来说，这种人能够深入了解他人，拥有一颗宽容而善良的心。

最后我们从对某个特定话题的反应，来分析人的深层心理。最容易了解的是有意避开话题的心理。人对于异性或金钱等自己强烈渴望或深感自卑的对象，其渴望或自卑的程度越深，也就越怕被人发现，所以会在无意识中避免接触这一类的话题。例如明显地忌讳谈性问题的女性，即可如此解释。

第19节：观察八：言辞(1)

观察八：言辞

1.人表现本性的五大用语

2."我"与"我们"的背后

3.权威主义者喜欢别人的"光环效应"

4.过度的敬语表示对对方怀有戒心

5.巧妙利用"但是"来控制对方思路

1.人表现本性的五大用语

人们初次见面时，刚开始大家出于礼节，都表现得很恭敬。等逐渐松弛下来，则从姿态到语言都会变得很随便，甚至显露人的本性。H饭店的总经理C先生表示，他主持面试时，故意对前来应征的人采取非常随便的态度。起初年轻人都规规矩矩地应答，但不久，他们的习惯语就会脱口而出，而C先生就利用这种方式来了解应征者的真实面目。

由此可知，说话方式确实是洞悉一个人的珍贵情报源。任何地方都有地方性的方言，因此，各自成长的环境不同，说话习惯也不同。著名的电影《窈窕淑女》即描述了一个原本身份卑贱的少女，为进入上流社会而接受彻底的语言训练。由此可知，通过一个人的语言，

洞悉他的身份底细，已成了任何时代都不会改变的真理。

除了社会性、阶层性或地理性的语言用法差距外，还有个人水准不同所表现的心理性用语的不同。语言是表现自我的手段，当然会在不知不觉间反映出各种曲折的个人深层心理。因此，一个人无意识中表现的说话特征，往往比其所言的内容更能表达其人。

至于分辨的重点，可以分为如下5种--

①有意识地表现自己，以"我"来称呼自己的"人称语"。

②假托他人的语言来表达自己心理的"借用语"。

③可以表现与他人关系的敬语，即是"人际关系语"。

④下意识出现性方面自卑感的"深层心理语"。

⑤连接词的使用法，表现一个人思考形态的"思考语"。

下面依照顺序逐一说明。

2."我"与"我们"的背后

以第一人称称呼自己的"人称语"，可以反映一个人的自我意识和各种深层心理。比如我们经常在大众传播媒体里看到有些领导在说话时，总是重复："我个人认为……我想，我呀……我想这样做……我的意思是……"

通常只有年轻人会以狂傲的语气称呼自己为"我"，一旦年龄渐长，很少人会在公开场合如此称呼自己。

由此可知，这位领导的成长环境必定很好，所以他才会如此自负。有时与他的声调相同，他的态度会显得很不谦虚，甚至有点女性化的性格也出现在语调中。

实际上，我们经常会遇见以第一人称作为单数人称语，并连续自称"我"或"俺"的人。例如足球教练Y先生，每次提及他培养出来的选手时，就会说"我对他的指导"、"我对他说过"等多次强调"我"，可明显看出其自我显示欲旺盛的性格。

根据美国心理学家李彼得和怀特的研究，领导人为专制型的团体成员，都很容易说"I"，而领导者为平和型的人，则比较喜欢说"We"。经常用第一人称的人，独立性及主体性都比较强；而一向使用复数人称者，则比较没有个性，以团体埋没型或附庸型的人居多。

第20节：观察八：言辞(2)

3.权威主义者喜欢别人的"光环效应"

第二条中所说的借用语，并不纯粹是他人说话，还有各种表现方法。我们总认为人经常都是以自己的话在说在写，其实在无意识之中，很多人都习惯把他人所说的话，当做自己的意见，这是一种自我扩大欲。而我们分析其人所言，即可洞悉他们内心深处的想法。

例如有些人在说话的时候，经常会说很多难懂的字眼或外文，令听者感到困扰。其实，这种人只不过是要以此作为保护自己心理弱点的盾牌。听演讲的时候，常会发现听众提出的问题，必定集中在话题最简单的部分。所以，如果你不希望有人提出问题时，纵然你所说的内容并不难，不妨刻意使用生僻字词或外文，让听众听得莫名其妙。当然，这么做表示你对自己的智能有自卑意识，但相反的，你也可以利用这种盾牌来掩饰自我。

女性常见的引用癖，是借着母亲所说的话来表示自己的意思。如"我妈说你是个很好的人！"这种说法，即是借母亲的话来表现自己的爱情。可是，如果过于频繁地借用母亲的话，可视为依赖心太强，很可能在精神上尚未断奶。

4.过度的敬语表示对对方怀有戒心

在人际关系中，最能表现心理的语言，即是第三条所举有关敬语的"人际关系语"。

社会生活中，敬语的存在扮演着很重要的角色。而在一般观念里，每个人都觉得最妥当的敬语多半不会有问题。但有时某人刻意使用不自然的敬语时，你也可以由此判断此人心中必定有某种企图。

若是随随便便的人际关系，当然就不需要使用敬语，但如果在相当亲密的人际关系中，突然加入敬语时便要注意了。有位先生表示，当他的妻子开始说些非常客气的话时，这表示他妻子的心情陷入低谷，这是他从几次痛苦教训中获知的。

不仅如此，过度的敬语有时还是严重忌妒、敌意、轻视或戒心的表现。

"哎呀！李太太您真是太幸福了，女儿白白胖胖的真漂亮，丈夫是建筑业的知名人士，却每天都回家吃晚饭，李太太您真让人羡慕啊！您是如何调教丈夫的，能不能传授秘诀呀？"

像这种让人听了会起鸡皮疙瘩的赞美，其真意有时出人意料地与言语内容相差很远，它可能是表示轻视或忌妒。人们常说"语言是衡量交谈双方心理距离的尺度"，尤其是令人感到见外的敬语，不仅会在无意识中将自己与他人隔开，更具有预防他人侵犯的机能。

人们常说某地或某区的人说话很客气，但这也可解释为强烈的排他性的表现。因此，如果观光客觉得日本人很有礼貌，也可能表示日本人不易与外人融洽相处，所以给人冷淡多礼的表现。

第21节：观察八：言辞(3)

又如双方交往比较深入时，倘若对方与你交谈时一直都很客气，如果对方不是有什么自卑感，那么就可能是他内心隐藏着对你的敌意。反过来说，有意地以随便口气说话者，也可能是想借着谈话侵入对方心中，即有着在地位上优于对方的欲望。比如花花公子找到目标时，会突然对女性非常亲切，谈话随便，其目的当然是要使自己与对方显得关系亲密，让女性觉得彼此已无距离，借以达成发生肉体关系的企图。

第四条"深层心理语"中最严重的，即是性的用语。因为无论在任何地方任何国度，性在社会风俗上都有禁忌的一面，无论何人要说到性的用语时，都会有某种程度的犹豫。但是，如果这种排斥态度太强烈，即一听到他人谈及性便产生强烈厌恶感，则表示他对于性有着异常强烈的关心，所以才会有这种反常态度。这点在前面已有所表述，不再具体举例了。

5.巧妙利用"但是"来控制对方思路

由用语看深层心理的最后一条，即是第五种"思考语"。比如相当于英语连接词"and"的"然后"、"接下来"、"还有"等，如果使用得很频繁，即表示它的思绪没有脉络。

相对地，经常使用相当于连接词"but"的"但是"、"可是"、"然而"的人，大致说来善于思考，也即在说一句话的同时，已想起了相反的理论，或是大脑中正在检查各种思绪。也许你注意过，有些大人物经常在开会或演讲时，出现"但是"或"不过……"的口头禅，如果这个人在说话中重复出现几次"但是"，即表示理论已转了两三转，所以听众很不容易跟着整理出思绪，结果很可能会在不知不觉中，依照对方的语言模式思考，并按照对方的方式做出结论。

此外，还有一个并非连接词，但同样被当做口头禅的用语，那便是"果然"或"毕竟"。当一位著名的政治家以很得意的口吻说出这种口

头禅时，通常表示其性格强硬，希图以强硬的态度让对方接受自己的意见。

与这种无视对方的态度相反，有些人慎重选择逻辑并且尊重对方，也就是经常使用"呃……我认为……"这种口头禅的人。

不过，慎重的反面是没有信心或胆小，在思考语上也具有这样的含意。

第22节：观察九：异性关系(1)

观察九：异性关系

1.人人都渴望自己所缺乏的异质

2.喜欢具有男性气概的女性

3.男性为何会晚婚

4.表现异性关系的三种典型

5.因自卑感而扮演好色的角色

1.人人都渴望自己所缺乏的异质

对人类来说，异性的存在在日常生活中往往是最基本的一部分，关系重大。换句话说，人类在这个世界享受生命，过着社会生活，然后留下子孙的整个生涯中，异性的存在是不可或缺的。

因此，一个人的异性观，是洞悉其性格、气质、无意识的欲望、自卑感等非常重要的线索。我们通过谈话，并观察其与异性交往的情形，其过去未曾展现的新形象，就会明显地突显出来。

这第一个着眼点是对异性的嗜好，也即了解他选择结婚对象的方法。由前述人类最基本的关注来衡量，人原本即是在追求自己所缺乏的东西，并非只是性方面的机能不同，在性格与能力方面，人们也都与异性相反。

比如粗心大意、不拘小节的男性在选择伴侣时，必定会在无意识中选择比较细心的女性；个子矮小的女性，总是喜欢找个子高的男性；肥胖的人多半找瘦子；这是最普遍的情形。根据这项原则，第一阶段是"由异性的嗜好洞悉其缺乏的事物"。喜欢风骚型女性的男性，

或许本身非常勤勉，而喜欢温顺又文静的家庭式女性的男性，出人意

料的竟都是花花公子。人本来就具有寻找与自己异质的倾向，以弥补自身所缺乏的本能与智慧。

2.喜欢具有男性气概的女性

但有时候，与前述原则相反，人们在择偶时，并不是弥补，而是选择具有互补性效果的异性伴侣。在男性当中经常出现这种例子，比如本身个子不太高的人，故意选择比自己更矮小的异性。以遗传学的理论来说，个子矮小的人最好是以个子高大的异性为伴侣。但是，有时人的嗜好并不是单凭遗传学的合理性来决定的，如果男性对自己的小个子具有强烈自卑感，他就可能会去找比自己更矮小的异性，借以平衡自己的自卑。

这就像白人社会里的少数有色民族，喜欢以肤色较自己深的异性为伴侣。

非常男性化的男性，会追求非常女性化的女性，这是最初的原则，但男性化的女性或具有男性气概的女性，却不一定会依照这种原则去追求女性化的男性，有时她们也会期待比自己更男性化的男性，形成两种极端情形。比如相貌相当男性化，工作能力也比一般男性更精明能干的女企业家，平时会找些较女性化的可爱男子为伴，但如果她面前突然出现了宛如黑社会硬汉的男性，她也会立刻被对方的阳刚魅力所吸引。

男女优缺点互补时，当然可以看出那是正面与负面的融合，所以彼此的关系可以稳定。关于这一点，从一种异常性的意义来说，如果双方同时具有被虐或虐待倾向，这样的男女也具有异常的稳定性。比如，虐待倾向很强烈而具有支配欲的男性，喜欢对任何事都很柔顺的女性；而受虐性很强的男性，则喜欢比自己强的女性，无论他人的看法如何，他们仍会形成十分稳定的关系。

3.男性为何会晚婚

还有一种无法以互补关系去解释的异性观，那便是喜欢像父母的异性。任何人在年幼的时候，最亲近的异性都是父亲或母亲，所以每个人心中都有个最初的偶像，即如同父亲一般的男性，或如同母亲一般的女性。可是，随着年龄的成长，倘若仍固执于这种倾向而无法摆脱，则有可能形成恋母情结或恋父情结。

第23节：观察九：异性关系(2)

这种倾向过于强烈时，男性就会去追求很像母亲的女性，但因为母亲还在世的时候，绝不可能有比母亲自身更像母亲的女性，因此，这种男性即很可能因为找不到结婚对象而迟迟未婚。换句话说，如果某位男士过了适婚年龄仍是单身汉一个，你就要怀疑他是否有恋母倾向了。

特别是父亲已经过世，而与母亲住在一起的男性，很可能即是无意识中希望除去父亲，而与母亲一体化的愿望已达成的恋母情结患者。大致说来，他们很难突破这种无意识已很自足的精神领域。女性的恋父关系亦同。

这些都是无意识的感情，所以多数人本身并未发现，反而自己还烦恼着怎么迟迟找不到结婚对象。因此，凡是无法喜欢父母以外的其他男性或女性的人，都可能有这方面的问题，倘若能让他了解真相，或许可期待其意识发生相当的改变。

4.表现异性关系的三种典型

要通过异性看透对方的深层心理，还要看他与异性之间的交往方法。

首先，我们对于人的一般性格分类，自古以来就有"分裂质"、"躁郁质"与"癫痫质"的说法，这些不同性格也反映在异性交往的方式上。

分裂质的人喜欢把异性理想化，在遥远的梦幻世界中，幻想着与异性发生浪漫关系。因此，这种人与异性之间很难形成实质关系，经常会陷入单相思，或者纯粹只是柏拉图式的恋情。

反过来说，与异性有这种交往关系的人，都具有分裂质性格者应有的一般倾向。比如表面上具有封闭性的沉默寡言、孤独、害羞、胆小等个性，事实上，有这种异性观的人往往名副其实兼具谦虚与傲慢的性格，这种人表面看来具有社交性，但内心却十分冷漠，有时对自

己失去了信心，或者也会认为为此类事情烦恼的自己，是个感觉丰富情感细腻的好人。

和分裂质的人比，躁郁质者对异性的态度却明快多了，他可以和任何人相处得很好，而且只要有中意的对象，他就会表达自己的心意，不会在梦幻世界中自寻烦恼，而是立刻与对方交往。不过，这种人在发生情爱时也十分明快，他具有随时可能完全变心的变异性。

这种人富有社交性，善良而温馨。但是，这种人的情绪也有交替期，即开朗与阴沉的情绪会轮流出现，其中，有些人开朗的气质较浓厚，有些人则阴沉的性格较明显，前者往往是精力旺盛的运动家型，后者则是脚踏实地的勤勉型。当然，这里说的阴沉其实还不如分裂质的人那么不易亲近。

至于癫痫质性格者的异性关系，特色之一即是很介意形式，包括学历、家世、职业等，甚至先要父母认可才与对方交往。有时，对方的服装稍有问题即无法宽容。但是从另一方面来说，这种人也有喜欢上了就不会改变的倾向。

第24节：观察九：异性关系(3)

由于具有这种性格，这种人万事都重视意义和秩序，具有坚持己见的一面，大部分癫痫质者对外在的刺激反应较迟钝，然而一旦兴奋了，就会丧失理性而把秩序抛到一边。

5.因自卑感而扮演好色的角色

与上述恋父、恋母情结又有一点不同的，即是在性方面有自卑感的人。这种人会以两种完全不同的极端形式表现自我，其一是非常喜欢骚扰女性，有时是以半开玩笑的态度戏弄对方，有时是刻意吹嘘自己的好色姿态，以致表面看来像是很会玩的花花公子。像这样的人，其实只是要掩饰自己在性方面的自卑感，可说是一种"反动形式"的态度表现，而这种情形不在少数，实际上在假装喜欢女性的人当中，具有同性恋倾向的人还不少呢！

另一种情形是对女性表现出极端的洁癖。著名的德国哲学家康德，即以与女性关系冷漠死峻而著名。曾有一段插曲是女管家对康德隐藏了自己已婚的事实，真相败露时，康德气得暴跳如雷。据说在康德家里，"结婚"这个名词是忌讳，由这些事实可以知道，康德在性方面具有非常强烈的自卑，所以他只能终生保持单身。

女性的情形亦不例外。有一位极端讨厌男性的女性，只要男性碰到她就会起鸡皮疙瘩，实际上她是压抑着比一般人对异性更强烈的关心，所以才会有这种完全相反的反应出现。又如孩提时代被恶作剧或被强暴，拥有这种不幸经验的女性，也会极端厌恶男性。

只要男性对她投以低俗的视线就大肆喧嚷，或者对色狼行为病态地敏感的女性，多半是由于对于性的强烈关心受到压抑而产生的投射，所以才有这种表现。

对于这样的人，要想让她对异性敞开心扉，首先要以朋友的立场去接近她，以期逐渐消除她对异性的过敏。

第25节：观察十：工作方法(1)

观察十：工作方法

1.由工作失败时的反应看对方的性格

2.逃避现实形成的"工作第一症"

3.表现忙碌是要隐藏自己的无能

1.由工作失败时的反应看对方的性格

根据最近对年轻人所做的调查，以工作为生存目标的人已逐年减少，而回答利用闲暇以发展个人爱好者，却非常明显地增加了。换句话说，现代人只是将工作视为获取生活粮食的方法。偏偏这些人生活中的大半时间仍需要工作，尤其对需要负一些责任的中层管理职员而言，更需要同等地重视生活与工作。

在这种情况下，人们受到压抑的性格或行为模式，就会在工作的某些地方显露，这可说是极其自然的现象。我们常听人们如此批评别人："A是绝对不肯妥协的冷血人"，或"那个人就像女人一样优柔寡断"。在工作场所出现的批评，往往是根据工作时出现的迹象产生的。但我们在此说的并不只是这种一般性格，有关人品的判断，甚至包括一些自身也不曾发现的欲望，有时也可以通过深层心理，从工作情形来了解。

因此要观察一个人的性格，最有效的方法，即是观察其人对工作的负责程度和感觉。瑞士某心理治疗学家曾说过，可以根据心的热能是朝内或朝外，来划分内向性格与外向性格。根据这个说法，把责任放在第二而只想抓住工作机会的人，为外向型；而接受工作以前会考虑责任问题以致犹豫不决的人，则为内向性格。而且，这两种负责态度的差异，在产生工作结果特别是工作失败时，往往会更明显地呈现。

有的人将一切失败都归结为自己的责任。比如这个月的销售额降低，自己所属的单位受到攻击时，他会比被指责的主管更深刻地归咎

于自己，就如同"邮筒为红色而天空为蓝色都是自己不对"一样。此种"自责现象"严重时，极可能造成真正的神经官能症。

相反，总是想尽办法推诿、逃避责任的人，根据前述的分类，则是外罚性反应型的人。对与其共事的同事来说，这种人即是最不受欢迎的。

还有一类人会仔细分析发生失败的原因，认为自己有责任便负责，发现责任在其他地方即加以克服，这种人称为非罚性反应型。这种类型的人可以说只是一种理想的形象，实际生活中这种人非常少，大部分人纵然不属于前述两种极端类型，也多半会倾向其中的一种。而且，不论是倾向哪一方，大多数人都会以各式各样的方法，来治愈失败的伤痛。因为若不如此，就无法在现实的社会中生存下去。

不过，也有一些人会因这种失败立刻陷入神经官能症，此后就接连发生更多次的失败，最后只得离开公司。像这样的反应，都是脆弱的个性带来的。他对于无法满足的欲望耐性较低，因为他是在被宠爱、溺爱的环境中成长的，而由失败产生的欲求不满，便立刻会造成精神的崩溃。我们经常听到人们说到年轻人的脆弱倾向日趋严重，这一切可说是小家庭的普遍化带来的，即过度受到家庭保护而造成的结果。

更可怕的是，这样的失败如同滚雪球一样，会使得能力出现减退，而这是心理学的一种"退化现象"，即对自己的能力失去自信时，为了弥补差距，以致年龄往后退，其能力会退回到比应有的实际能力落后一二成。造成这种情形的原因，是因为失败时，四周人都采取拒绝他的态度。外向型的人，可以借着到外面喝酒或与异性交往来发泄，而内向型的人却是把烦恼郁积在心中，此时会明显地崩溃。

2.逃避现实形成的"工作第一症"

以上的深层心理都是有关工作责任及结果的反应，那么，从实际上对于工作的投入，又可以看出什么呢？关于这一点，最近成为困扰的是"工作第一症"，即过度专心投入工作，连周日、休假也持续工

作，一旦工作中断，就如同找不到酒的酒精中毒者，立刻陷入不稳定状态。

第26节：观察十：工作方法(2)

由于表面看来非常热衷于工作，四周的人会戏称他为"工作狂"，但是这些人内心多半隐藏着复杂的深层心理。人的生活大致可分为工作、家庭、闲暇三个部分，每个人都会将自己的活动精力分成三段，而各自有其平衡方式来保持精神的稳定。不过，如果某处发生强烈的欲求不满，便会失去这种平衡，于是不满发生时精力会转向其他地方。

在这当中，此种"工作第一症"多半都是因家庭问题而产生不满，于是原本应该投入于家庭的精力，便完全转移到工作上。比如夫妻间的感情发生问题，或者为了子女的管教问题而烦恼等，像这种需要忘记，或是不愿意面对的不安，以转向其他方面来减轻，即是一种防卫机制，称为"逃避现实"。

要洞悉这一类型的人，目测法即是看他对工作是否异常热衷，或者他是否想将自己的异常热衷予以合理化。有些人爱向属下吹嘘自己的工作哲学，并强迫他人工作，如果遇到像这样的工作狂，你一定要先怀疑他可能即是标准的"工作第一症"患者。

与这种"工作第一症"相反的，即是想逃避工作方面的挫折、自信丧失与欲求不满，过分将精力投注于家庭，也就是所谓家庭至上主义的人。对这种家庭至上主义的人，我们只需观察他的工作情形，大部分都可以很轻易地看出来。

3.表现忙碌是要隐藏自己的无能

有一种人在桌上堆了一大堆文件，有时还把袖子卷起来，或者把头发扎起来，刻意让别人觉得他非常忙碌。因此，稍不留意你会觉得这种人工作非常热情，仿佛他是在为公司奋斗，而上司也很容易根据其外表做出这样的判断。可是，这种人当中往往夹杂着其本人自知无能，但是却不希望他人知道的人。他人知道了，会使自己的自尊受到刺激，所以非常恐惧，只好表现出十分忙碌的样子，假装很能干。要

透视这样的人，只要注意他以忙碌为原因而强迫同事工作的内容，比如他交给别人做的，大部分都是高难度的工作即可了解。因此，忙碌者皆为有能力者的公式便无法成立。

第二种是本来非常懒惰，对工作毫无兴趣，却畏惧他人的指责及惩罚的人。这种情形一旦长久持续下去，紧张便会达到最高点，以致再也无法忍受。为了消除这种紧张，他会做些可能受到称赞的事，即变得很勤勉，而这也就是心理学所谓的"反动形成"。不过，这是对想要偷懒的强烈欲求所做的相反行为，所以压力非常大，可能只需一个小小的关键性事件，就会破坏这种"反动形式"。

这种人看来的确很热心工作，由于他很热心，所以他会病态地攻击不工作的人，而发展为一种扭曲的形象。因此，要看透这种人想偷懒的真心，最好的方法即是去发现这种小小的扭曲，并对他被推测为"反动形成"的重要因素，给予暂时的解除。比如重复称赞对方的工作，让他不怕责难或惩罚。倘若对方确实是因为"反动形成"而热心工作，他必定会突然松懈，不久又开始天天迟到及偷懒。

此外，在上述有关工作方法的一节，我们提到过瑞士心理学家的分类。根据这项分类，有他人在场时，工作效率会更高的人，即是外向性格；相反的，只要有他人在场即无法工作的人，则为内向性格。换句话说，混乱的办公室里有很多同事，却依然能充分思考并完成

工作的人，或者在上司及很多属下面前，能够如平常一样发挥实力的

人，即是外向型。而整理文件时总是找很多借口，造成只有他一个人

的工作环境的人，即是内向型。

第27节：观察十一：错误(1)

观察十一：错误

1.错误多半深藏于意识深层

2.对方更正说话内容正是看透其真意的好机会

3.从误听、误写及忘却中透视真意

1.错误多半深藏于意识深层

我们经常认为说、写、做、看中的错误是对方不小心才犯的，因而我们在日常生活当中常常忽视了他人所犯的错误。

但是在工作岗位上，不论你有什么理由，都不允许有错误发生。比如你犯了严重的错误，会受到上司的指责失去升迁的希望，甚至可能造成降级或遭到解雇的厄运。在这种优胜劣汰的竞争社会里，不论犯了什么样的错误都应该受到惩罚，但如果只是将犯错的原因斥责为不小心、缺乏工作热诚或怠慢，则这种看法未免肤浅。

有位朋友本身是个老板，他让自己的秘书小姐写信给一位老顾客，不料这位秘书竟忘了写上地址就把信件寄了出去。由于这件事的耽搁对公司业务影响颇巨，他严厉地责备了秘书小姐，但随后又想，一向都很能干的她，怎么会犯这样的错误呢？详问之下，才知道那个地址所在地正是她死于交通事故的未婚夫的故乡。

当然，错误很可能纯粹是不小心犯的，动机很单纯。但是，如果你深入去分析，就会发现在仿佛空白的心灵中，仍然有着平时未表露出来的深层心理或感情。弗洛伊德将犯错的原因归咎为本人无意识的愿望，除非是单纯的错误，一般错误中都隐藏着连本人也无法发现的深层心理，这一点可以由上述的例子得到了解。

以这种线索为基础来看透他人心理的方法，即是由错误洞悉他人的深层心理术。

弗洛伊德在他的著作中，列举了无数由错误呈现深层心理的实例。下面举出一个大家所熟悉的例子。

奥地利的下议院院长在宣布议会开会时说："诸位，我现在要开始检查出席人数，然后宣布闭会。"他说错了，以致现场的议员都笑了出来。原来，当时议会的在野党人数剧增，大家都预想到国会可能会多灾多难，弗洛伊德对这个故事的注释是，议长把无意识中希望议会赶快结束的愿望表露出来了。

下面是多湖辉先生亲历的事情。有一次他想访问某大企业的熟人，打电话问对方路如何走，对方知道他想搭公共汽车去，就告诉他坐几路车及下车的站台。他依照指示在该站下车，可是，他找了半天却找不到那家大企业，不得已只好再打电话给对方，对方听了他的话愣住了，然后才慢慢地说："我真的这么告诉你的吗？那一站是我家附近的站牌。"

第28节：观察十一：错误(2)

原来他家附近有一路公交车可以直接到他的公司，而多湖辉对他的住处完全不知道，当然不可能在完全未听说过的站下车，所以，他知道出错的是对方。不过，他知道对方对当时所工作的公司没有归属感，所以潜意识里一直想回家，因而犯了这样的错误。这件事经过一年后，多湖辉就得到他已换了一家公司的消息，肯定了自己当时的分析。

2.对方更正说话内容正是看透其真意的好机会

因为错误是对方不小心才犯的，所以如果你不注意，必定无法发现对方的错误。而一旦发现了对方的错误，如果你详细地盘问究竟，很可能会挖出对方不愿意被知晓的真意，但这样却容易使场面变得尴尬，所以最好的方法是让对方发现自己的错误，让他自己更正，然后从中透视他的真心。

有人问某大企业一位以充满自信而著名的主管："请问贵公司总共有几位主管？"他立刻回答："只有我一个。"但随即又更正："不，我们有5位。"如深入分析，就会看出这位有着强烈自负性格的主管，平时即认为"公司里除了自己以外，没有人值得称为主管"，所以他在第一次回答时不经心便表露了真意。

像这种说错话马上即加以更正，大部分都有某种潜在的理由或根据可寻。例如，一提及竞争对象的事，某人立刻冲口而出："算了吧！他绝不可能做到！"说得十分果断，但随后又加以更正："大概是不可能。"这种将强硬的态度温和化的表现，即是不经心表露了自己的真正意愿，但随后恢复冷静了，发觉自己说得太过分了，有些后悔，于是加以修正。然而，当他的话不小心冲口而出时，有心者早已洞悉了他话中蕴涵的真意。

3.从误听、误写及忘却中透视真意

我们在前面提到过，不只是说错话，从误听、误看到误写当中，同样都可以透视出对方的真心。某人告诉A，他的竞争对象B因肺炎住院，但A误听成肺癌，于是在公司里到处宣传B患了肺癌，后来知道真相后，大家都很瞧不起A，认为他有落井下石之嫌。像这样的例子，其实只是A一心想要击败B，由于这种念头太强烈了，所以才会犯下误听的错误。

关于误写，也有一则十分著名的故事。一名神经官能症的患者认为，自己的疾病都是源自多年所从事的棉花生意，于是他写信给号称美国精神分析学之祖的布利，在信中，他写了如下的字句--

"My trouble is all due to that damned frigid wife!There isn?t even any seed."（我的病因在于那个可恶的性冷淡太太，生意完全没有发展。）

在这句话里，他把"frigid wave"（不景气的波潮），误写成"frigid wife"（性冷淡的妻子）。由这个误写，布利测出他的病因确实是妻子的性冷淡，没有做爱机会所致。事实上，这位神经官能症患者的妻子的确是性冷淡。

第29节：观察十一：错误(3)

从误看方面来说，连弗洛伊德自己，也在他的两个儿子因第一次世界大战而必须上战场时，将杂志里的《盖兹前面的敌人》，误看成《盖兹的和平》。这是因为弗洛伊德心里期望和平，所以把"敌人"，误看成拼法相似的"和平"。

像这样的错误并不只局限于语言，也可以扩大到行为。

关于这一点也有个很著名的例子。住在苏利克的G先生，想要在家里悠闲地度过假日。可是，他必须到硫森去办一件事，他很不想去，但还是非去不可，于是他就搭火车到硫森去。到中途要换车时，他跳上了一班车就继续看报纸，待车子开动了，他觉得有些地方不对劲，于是问车上的列车员，这才知道他竟坐上了返回苏利克的车。这个事件说明了他在潜意识里很想留在苏利克家中，结果这个意识阻碍了他的实际行为，使他发生了错误。

关于忘却的失误，可从多湖辉先生的一件事中得到说明。有一次，他忘了预先约定好的演讲会，致使主办人非常生气。那一天，他完全忘了演讲的事，悠闲地在家里睡了个大午觉。而这种情形的造成是有原因的，因为这个演讲是在周四，偏偏这一周很难得地周三就可开始连着休息4天，所以心里一直在盘算着要如何度假，等他全都计划好了，方才接到这一次的演讲，当时他随意地答应了，因而造成这一次的失约。后来他对自己这一次错误加以分析，始知是原本想要好好休假的潜在欲望，把不经意答应的演讲给忘了。

第30节：观察十二：钱财使用(1)

观察十二：钱财使用

1.如何使用钱财显示一个人的欲望构造

2.吝啬型、海派型与歇斯底里型

3.生活消费与嗜好消费的完全颠倒

4.只相信现金的人为内向性分裂型的人

1.如何使用钱财显示一个人的欲望构造

人们常说钱可以改变一个人。平时很随和而用钱也很干脆的人，一旦中了大奖有了大钱，就会突然变成守财奴；或者原本感情和睦的亲生兄弟，竟为了继承遗产而闹得水火不相容。

不过，像这样的例子与其说是钱财改变了他们的个性，不如说是过去未曾显露的深层心理，最终因钱财的利害关系显露出来了较为正确。

在经济至上的社会里，钱财可说是唯一能让人满足一切欲望的正当媒介，俗话说："有钱能使鬼推磨。"足见金钱不仅是满足欲望的手段，甚至它本身也是一种欲望的象征，是可以直接将人的欲望表现出来的媒介。

根据英国经济学家罗宾斯的定义，所谓经济学，也就是"研究将有限资源妥善分配运用于多数目的的人类行为学问"。这当中所谓有限的资源，即是指钱财。除非你家院子里种了一棵会长钱的树，或者是拥有可以点石成金的棒子，否则钱财绝不是无极限的。而将有限的钱拿来用在哪方面或用多少，如何使用等，由这样的人类经济行为，即可透视出他的欲望强度，或有关欲望分配的法则。换句话说，由一个人使用金钱的方法，即可知悉他的经济构造，尤其可成为了解他深层心理愿望的有利线索。

现在，我们大致将钱财的用法，分为吝啬型、海派的老大哥型及歇斯底里型。

2.吝啬型、海派型与歇斯底里型

首先我们来看看吝啬型。这种人即是所谓很有经济观念的人，比如一个月收入多少，其中多少要用在生活费上、要存入银行多少钱等。一切经济活动都按照预算生活的人，连下班后要不要稍微喝一杯，也不是依当时的心情而定，而是先盘算"我这个月的酒钱还剩下多少"，如果有几个朋友一起出去，当然账单也是各付各的。这种人踏实而绝对不会做错事，具有可以充分信任的人品，由于他很会算

计，不会感情用事，所以显得冷漠而缺乏一些人情。

与此相对，用钱很洒脱的人以躁郁型者居多。比如一群人喝完酒要付钱时，只要他高兴，他会说："嗨！今天晚上我请客！"然后漂漂亮亮地付账。以好的方面来说，他是大方的老大哥型，但反过来说，这种人完全没有经济观念，有钱就花，没钱就过穷日子。

这种人不会为未来的生活存钱，即只顾眼前而不管以后，这种性格是躁郁质的人所特有的。

不过，有些人很会花钱，但是却与这一类人不同，他们只是有冲动购物的癖性。这种人多属歇斯底里的性格，走在流行尖端的想法十分强烈，所以会在饰品、衣服上花很多钱。如果要出国旅行，也不是事先存够了钱，而是以典当或借贷的方式去旅行，换句话说，这种人无法抑制自己的欲望，并且虚荣心也很强。

像这种会歇斯底里地乱花钱的人，其深层心理很可能就有着某种欲求的不满，特别是经常冲动购物的女性，这种倾向更加强烈。

据说有些太太获知丈夫有外遇以后，就把辛辛苦苦储蓄了若干年的积蓄全部取出来，到百货商场拼命地买东西，一天就花完了。这种冲动购物的事情，显然是刻意做给丈夫看的，很可能她自己也想发作，但是又缺乏勇气，于是把怨气转向平常想买而不敢买的高档品，利用这种购买的行为，来补偿消除内心的不满。

当然这是个极端的例子，但平时连小钱都斤斤计较的家庭主妇，突然冲动地买些不大需要的东西，将它视为有什么欲求不满，相信绝

不会错。

3.生活消费与嗜好消费的完全颠倒

由花钱的行为来看深层心理，最令人感到有趣的，就是支出项目不平衡的例子。例如，一个人住在简陋的房间里，穷困潦倒，但是对自己的嗜好，却可以大把大把花钱。偶尔你会看到这种人，他们把大部分的钱都换成了模型飞机、汽车、音响等，让生活与嗜好主客完全颠倒，像这样的人，即是一般所谓某某狂的人。在这种人的深层心里，往往有着某种自卑感，由于这种自卑感的阻碍，他们逃避衣、食、住等社会上所谓的基本生活，只关心自己的嗜好世界，而这种倾向强烈的人，就会对外在世界产生一种被害者意识，因而形成不太爱理会人的性格，交友情形不大好。不过，一旦遇到拥有相同嗜好的人，往往会立刻产生相见恨晚之感，很快便视为知己。我们存钱本来就是为了某种目的而用，但如果过分执著于存钱，也会形成手段转变成目的的情形。据说，有人过着一毛不拔的吝啬生活，最后积存了巨款，但没有享受到任何乐趣便过世了。可能有人会觉得"啊！太可惜了"，但是在这种人的深层心里，很可能对金钱有着异常的自卑感。

第31节：观察十二：钱财使用(2)

有位珠宝部的柜台小姐说，珠宝部经常会出现"这种人怎么会到这里来买东西"的落魄顾客，他们会痴痴地望着柜台里的珠宝。由于公司训练售货小姐不论对方的外表如何，都要平等相待，所以她们也不敢得罪这些看来潦倒的穷人。因为，有时这种表面看来很邋遢的人，会爽快地掏出一叠大钞来买钻戒呢！

4.只相信现金的人为内向性分裂型的人

有位朋友日常饮食生活非常节俭，很少花钱，而实际上他却是一个拥有三幢别墅的大富翁。

他有他的金钱哲学，据他表示，在家里装冷气过舒服的日子是一种浪费。但是拥有再多的别墅也不是浪费，因为冷气机经过几年就会变旧贬值。相反地，地价上涨，别墅会一年比一年更值钱。

姑且不论这种理论是否正确，像这种坚持贯彻金钱运用的合理性

的人，可说是分裂质与偏执狂性格的混合型，即一定要给自己所做

的事赋予某些理由。

另外有个朋友标榜自己过的是"负面人生"，即不断借钱也不断花钱，经常使自己的收支呈赤字状态。不过，他在年轻时就投了一个数百万元的生命保险，他说，等他过世，只要利用这笔保险额来还债，就可以使收支获得平衡。像这样的人，则是分裂质与歇斯底里性格的混合型。

另外还有一个人，已经是拥有几家工厂的大老板，奇怪的是，他在这个经济高度发达的社会里经商，却从来不与银行打交道。他在自己家里的地下，造了一座非常坚固的金库，把所有的财产和现款都放在里面。平时的商业往来，即使是几千万或几百万的支出，他也不用支票，全部都付现金。

根据他的说法，他在孩提时代，做生意的父亲就是因为一张支票被坑了而破产，致使全家人被迫过穷苦的日子。由于这个教训，此后他除了现款以外什么都不相信。

其实，像这种不相信银行的人不在少数，早年曾经有个大财主到了晚年时，每次出门都把全部的财产（现金）装在一只购物篮里随身携带，这种人多半是内向性的分裂质性格，除了现金外什么都不相信。这是一种精神官能症，就好像幼儿时因为洗澡差一点溺水，长大后变得十分怕水，连小船也不敢乘坐一样。

第32节：观察十三：电话书信(1)

观察十三：电话书信

1.从打电话观察人的性格

2.根据笔迹分辨性格的方法

3.文章写法表现作者的主、客观心态

1.从打电话观察人的性格

除了悄悄观察他人说话，利用信件及电话是另一种最具特性的洞悉他人的方法。

写信或打电话与其他方法不同的地方，即是不需要与对方面对面接触即可获得沟通，它与直接看着对方表情的沟通法的最大不同点，就是无法随时看到对方脸上出现的反应。不过，这时候对方同样无法看到你的表情，所以对方只能依自己心里所想来传达，想说的话也很容易出口，结果是很容易表露出其真正的心意。

比如有的人打电话时会说："我呀，就是我呀！你猜不出来吗？"这种任性而随便地表现自我的人，歇斯底里倾向较强烈，经常不考虑对方而说个不停。

其次，没什么事也到处打电话的人，躁郁质倾向较强烈，焦躁状态时，他会拼命打电话，只注意自己的情绪愉快，重视自己的存在。

不喜欢打电话或接电话的人，以分裂质倾向较强烈。若是家庭主妇经常打电话给远方的亲戚或熟人，你可以将之视为对无法外出的不满所产生的补偿行为。

如上所述，电话是不论对方方便与否，想要打随时都可以打的沟通工具，非常方便，虽然有看不到对方表情的缺点，但却是可以洞悉对方深层心理的最佳利器。

2.根据笔迹分辨性格的方法

信件可以留下笔迹及文章等证据，和立刻会消失的表情、语言不同，可以慢慢地推敲和分析。

对方会深思熟虑如何表达，或者制造一些掩饰其真心的烟幕，但是，正因为经过对方有意识的操作，反而成了透视对方深层心理的最佳材料。

笔迹包括笔压（笔上的力量）、字的大小及形状三个重点。

关于笔迹与性格的关系，我们分成5个类型来说明。

▲Ⅰ型

笔迹的特征：大致上字体很大，笔压很弱，字形较有曲线，喜欢连写，且字迹有点倾向右上方，但偶尔也掺杂一些倾向右下方的字，字形有点乱。

性格：容易相处，社交能力强，关怀别人，属亲切型，但气质上有强烈的躁郁质倾向。

▲Ⅱ型

笔迹的特征：字形方而直线型，每一笔画的角都是锐角，笔压很强，每个字都是独立的，但字与字的大小及间隔不整齐，有自己习惯的字体，但笔迹不乱，大致说来字体稍小。

性格：非社交型，理性而认真，但是缺乏温情，对于关乎自己的事很敏感，怕羞而喜欢装模作样，对他人的事则比较迟钝而不关心，气质方面有点倾向分裂质型。▲Ⅲ型

笔迹的特征：也是方而呈直线型的字，和Ⅱ型不同的是较规律而平凡，没有自己的癖性，每个字都有独立的笔迹，写得很仔细，无论在何种情况下字都不会变形，笔压相当强。

性格：会把任何事都想得很严重，勤勉而按部就班，做事细心而缓慢。意志坚定，对任何事都能热衷，但说话啰唆又不懂幽默，有时会表现得很兴奋或言辞激烈。气质方面有点倾向癫痫质型。

▲Ⅳ型

笔迹的特征：字小而方，呈直线型，有自己的特点，特色是很多字看来像是经过缩小或被压挤，每个字独立而笔画多，连字很少，笔压很强，字的角度不稳定，但字体不乱。

性格：胆小，对任何事都没有信心，缺乏决断力，很介意他人的语言及态度，为神经质性格的人。

第33节：观察十三：电话书信(2)

▲V型

笔迹的特征：字的大小与空间大小无关，每次写的字都不一样，带一点圆滑曲线，但有时也会写成直线型。时而有自己的个性，时而循规蹈矩，无论大小、形状、角度、笔压明显地全都不稳定。

性格：虚荣心强，喜欢装门面，说话夸大，缺乏同情心与协调性，属自我中心式，所以很容易受他人煽动，或者容易被暗示，为歇斯底里的性格。

3.文章写法表现作者的主、客观心态

要从书信看透深层心理，先要由笔迹特性了解对方的性格，然后再分析其文章的内容。如果那是一封要求双方见面的信件，即使文章表面尽是称赞你的字句，倘若对方是V型的人，你应该可以看出他可能对你有某种企图，或者是需要你帮忙。

另外，从文章的表现方法，也可以看出一个人的思想是主观还是客观。客观型的人写文章，会详细而正确地记录自己的观察内容，但很少写出自己的感想，如同学者所写的散文，内容如一幅图画般具有广阔的空间。

相对地，主观型的人写文章，自己的感想往往写得比观察内容还多，即文章较华美，内容具有时间观念，甚至具有音乐性。

像这种由文章透视人的思想形态，再对照由其笔迹分析出来的性格与气质，即可明显展现其文章背后所隐藏着的深层心理。

第34节：情感"雷区"(1)

避开心理"雷区"

■一、情感"雷区"

■二、欲求"雷区"

■三、态度"雷区"

■四、行为"雷区"成熟法则CHENGSHU FAZE开心理"雷区" 一、情感"雷区"

1.用可能失败作为防线，只会离成功更远

2.先否定而后才肯定的人，更有影响力

3.哭或笑的感情表现会使感受更加强烈

4.以为对方对自己有好感时，其实是自己对对方有好感

5.相似社会背景或态度容易产生好感

6.小恩小惠成大事

7.人若不能得到具体的理由或意义，会有极大的不安

8.太顺利时，工作的效率反而不高

9.对自己的缺点视而不见，就无法发现优点

1.用可能失败作为防线，只会离成功更远

当人对成功没把握，或认为可能会失败时，为缓和自己所受的打击，常会降低原有的期望水准，而作较消极的预测。这种消除不快情绪以保护自己的情形，被称为"防卫机制"。当我们参加考试或第一次约会时，就会体会到这种机制的作用。

《格利弗游记》的作者曾说："对任何事都不抱希望的人是幸福的，因为他绝对不会失望。"如果我们彻底地降低自己的期望水准，就可能达到上述的境地。有些家庭中因有考生，于是故意隐藏对他的期望，深怕孩子承受太大的压力。不错，这是使考生放松心情读书的一种方法，但另一方面，如果你将期望放低，考生就会放纵自己，只做

有限的努力，这就是斯威夫特所讽刺的现象。所以，我们不可忽视防卫机制过剩的负面效果。

如果你有意降低期望水准，以减轻遭受打击的程度，无异于告诉自己"尽人事、听天命"，只是为自己找好安全的着落点，别无其他好处。

2.先否定而后才肯定的人，更有影响力

我们在电视上可经常看到这种剧情，最初与主角敌对的人，到最后却彼此和平相处，而且这种剧情已成为一种固定模式。比方说，爱情戏剧就常套用这种模式，本来一直反对女儿与她男朋友结婚的父亲，最后终于态度软化，同意了女儿的婚事。这种故事类型至今仍深深吸引着观众，主要是因为它抓住了人的心理弱点。

我们以有趣的心理学实验为例。在实验中让一个人分别对4组人作不同的评价，看看哪一组对此人较有好感。这个人对第一组的人，从头至尾一直称赞他们；第二组则一直给他们否定性的评价；第三组是刚开始给予称赞，然后慢慢转为责备；第四组与第三组相反，开始时先给予否定性评价，最后才正面肯定他们。分别重复做过几次之后，结果都是第四种方式最给人以好感。

的确，人对于最初否定自己，后来才肯定自己的人，比一直肯定自己的人更有好感。道理很简单，开始时为负面评价，而后才转为正面评价，容易给对方"强烈再评价"的感受，并使其相信评价的真实性。相反，对于那些从头至尾一直称赞自己的人，人们会怀疑其企图，而不易接受。

与这种再次肯定的心理相反，刚开始时肯定自己，而后再否定自己的方式对人心理的打击很大。前面所介绍的实验，给人厌恶感最深的，不是第二组，而是第三组。

这个实验结果告诉我们，无论评价是好是坏，始终如一地评价，

没有比中途改变评价所受的冲击大。

有对男女一见钟情，迅速热恋，闪电结婚，这对夫妻如胶似漆熊熊的恋情仿佛永远也不会熄灭一般，令周围的人羡慕不已。

可是，有心人士却断然地说："这两人之间的关系，必定不会长久。"果然不出他所料，三个月之后，这对夫妻就为了一点小摩擦而告分手。他们昙花一现的激情也正出于以上原因。火花般的恋情固然璀璨，但是却有太过短暂之嫌，不如炭火之爱来得温暖、恒常。

有些人可能在求学时遇到过脾气古怪、爱乱骂人的老师，有一点你们一定会感到很奇怪，那就是，在你心中留下深刻印象的，并不是慈祥的老师对你们的赞美，而是那个爱骂人的老师对你的称赞，它使我们更雀跃、更感动。

3.哭或笑的感情表现会使感受更加强烈

不知你是否注意过小孩的感情表现方式。例如，小孩在路旁跌倒，其实跌得并不怎么痛，一旦哭出来，好像被自己的哭声吓着了，即使原来跌的部位早已没感觉，也欲罢不能地一直哭。大人也有类似的现象，有时把一些令人伤心的事向朋友倾吐，往往越说越伤心，开始只是低声地啜泣，后来变成号啕大哭。不只哭会这样，笑同样也会如此，开始时可能只是时有笑意，到最后会无法克制地不停笑下去。

第35节：情感"雷区"(2)

美国心理学家，同时也是哲学家的威廉·詹姆斯，以及丹麦病理学家蓝克，曾针对这种心理倾向作过研究，他们把研究出的学说称为"詹姆斯-蓝克理论"。他们发现情绪与身体的关系，并非过去我们所想的，先产生情绪，然后才由身体表露出来，而是先对事实产生知觉，然后引起身体变化，最后才是情绪的表现。若按照这种说法，人

并非因伤心而哭泣，因害怕而逃避，而是因哭泣才伤心，因逃避才害怕。

虽然这种说法受到某些反驳与批评，但它确有其真实的一面。至少，在我们生活中就有类似的经验，一开始哭就会越来越伤心，一笑就笑个不停。看恐怖的事物时，若动了逃走的念头，就会越来越害怕。人都有这种倾向，当悲伤、喜悦、恐惧等情感产生，若有哭泣、笑、逃避等表现时，则感情性行为会更强烈。

我们反过来想，如果我们有意地去产生某种情感表现或感情性行为，就可以利用感情本身所产生的变化。正如你有意使态度积极，再

配合雄壮活泼的歌曲、昂扬的步伐，原来低沉的心情也会高昂起来。这是从行动方面影响心理的方法，有助于个人的精神管理。这项心理法则，不仅可以客观地分析自己的喜怒哀乐，还可实际应用于其他方面，可以说是很有效的心理分析方法。

4.以为对方对自己有好感时，其实是自己对对方有好感

当心理医生与精神方面有困扰的人面谈时，若想使其接受辅导，最重要的是要让对方向你打开心扉。如果询问的方式、说话的语气不适当，很可能使对方与你的隔阂越来越深。因而，有经验的心理学家，就很懂得利用使对方以为你对他有好感的语言，渐进地接触对方，使他慢慢打开心扉。说起来，人的心理实在是很不可思议，只要知道对方对自己有好感，本来不太愿意说出的话，也会一五一十地照

实吐露。只要让对方说出心里的烦恼，就能给予适当的指导，这种方法可以说是"投射机制"的应用。

所谓"投射"，是指自己在无意识中，对对方持有某种想法，而认为对方也同样持有这种想法的心理机制。投射的形态有很多种，憎恨小孩的继母即是最好的例子，她会以为小孩也一定憎恨她。因此，自己的想法，往往可改变对方的看法。对自己工作能力很有自信的员工，会认为上司对他的评价必然很高。当然，有时事实与我们所期待的相反，但至少在人际关系上，如果你认为对方对你有好感，自然也会对对方态度缓和；如果你主动向对方表示好感，对方也必然亲切地待你，这是不变的心理法则。

某次，一个国外知名的热门演唱团到日本表演，多湖辉先生发现一个奇怪的现象，就是在观众席上某个固定的方向，观众会发出兴奋的喊叫，有的人甚至为之昏倒。而这狂热的波浪与该演唱团的视线有极大的关联。

第36节：情感"雷区"(3)

当演唱者的视线投向哪一方时，哪一方的观众就变得非常激动，发出尖叫声，甚至昏过去。

这即是"投影"效果的表现，当自己梦中情人的视线一转动，我们往往就认为对方在注视着我们而兴奋不已。

来听演唱的女孩子们，并不一定是真的迷那位歌星的歌，而是着迷于歌者对她们所表现出来的态度。

有些男性并非条件特别好，却颇受女性的欢迎，令人难以理解。实际上他们在与女性接触时，都表现得相当亲切、殷勤，并尽量让对方感受到他的好感，只要女性有此感觉，慢慢地终究会接纳他。这大概就是所谓有"桃花运"的原因吧！

5.相似社会背景或态度容易产生好感

我们在爱情小说中常可看到，成长背景完全不同的男女，在一次偶然的邂逅中，强烈地吸引着彼此。这种情节的安排，主要是想制造罗曼蒂克的戏剧效果。很遗憾，实际上这种情形实在是少之又少，就像一句成语所说--"物以类聚"，背景悬殊的组合其实并不多见。

这种"物以类聚"的说法，并不限于男女的关系上，同性之间的交往亦是如此。一个从小在乡下长大的人，对都市人会表现得很冷淡，原因不外是因成长环境不同，而无法了解对方。

当然，人与人之间是否互相了解，并不完全取决于成长环境的因素，但这毕竟是相当重要的一点。在相同环境成长的人，无论在态度或社会背景方面，共同点必然很多，而容易产生共鸣，从而成为亲密的好友。同时，人都有这样的心理，认为好朋友能了解并肯定自己的意见。

相反地，我们容易和与自己背景不同的人保持一定的距离，并在心理上认为对方必然对自己没有好感，进而因自己的意见没有得到肯

定而感到不安。美国心理学家曾研究过，人在心理状态不安定时，想加入与自己相似的同伴的倾向很强烈。

由此可见，人很容易被与自己社会背景、态度类似的人吸引，或者说如果揣测对方会对自己有好感，就愿意主动接近对方。某些推销员或善于交际的人，就很懂得利用此点，他们会先调查对方的兴趣、学历、家庭成员等，故意向对方揭示这些方面的共同点，并以此为话题，使其产生共鸣，进而深入对方，轻易得到对方的信赖。

6.小恩小惠成大事

在很早以前，某地农民因荒年求助于政府机关，许多人同时汇集在机关门前，此时有一位机智的官员站出来对农民们说："好，等一下我一定会听各位的请求，现在想必大家都饿了，吃饱了再说吧……"然后交代属下准备饭菜给他们吃，并以诚恳的态度说明政府的难处，农民不久就一一离去。这位官员到底说了些什么话来说服农民，我们不得而知，但他在与农民谈判之前，先让农民饱餐一顿，这种做法的确聪明。一顿饭并不能完全解除农民的不满，可是如此一来，农民得到暂时的满足，才会静下心听那位官员的解释。

第37节：情感"雷区"(4)

由以上的例子可知，当我们眼前的欲求被满足时，往往容易忘记更大的欲求，或忽略原有的目的。这也就是心理学所说的紧张与松懈，只要一部分的紧张解除了，其他部分的紧张就会减轻。我们可充分应用这种欲求满足的心理现象。

在每个人的生活中，我们的心可以说是一直处在等待得到满足的原动力中。但是，只要发觉其中一种欲求很明显地得到满足，整个情绪与注意力就会跟着移动。

这种心理倾向，其实是相当危险的。因为，我们无法断定，我们所得到的满足是否真的是自己想要的，很多人甚至利用这种心理弱点控制、操作人心，即先满足你眼前的小欲求，以使你忘却原有的目的。所以，我们应注意不要落入这种满足的陷阱。

7.人若不能得到具体的理由或意义，会有极大的不安

曾有一部美国电影传达出一个很重要的观念。片中女主角是一位高中女教师，她与未婚夫正准备结婚，但是有一天她发觉，她的未婚夫根本就拒绝与她约会。过去虽然也有几次约会被取消，不过，那是因其他事牵绊或因工作的关系无法分身。而这一次，即使她一再追问原因，对方也并没有多做解释。不久，就与另外一个女人结婚，永远在她面前消失了。她当时一直搞不清楚到底是怎么回事，就在这种不安的情绪下，最后走向堕落之途。

究竟是什么原因使她变成这样？--这也是这部电影想要传达的主题。从人的心理构造来看，这是必然结果。因为，当人对某件事实发生的理由，以及所代表的意义不明白时，会产生极大的不安，而采取异乎寻常的行为。一般来说，不安是被敌人攻击时，想保护自己的动物性行为反应。就像我们突然发现尸体时，大部分的人都想尽快逃离现场。

以电影的女主角来说，她不清楚未婚夫冷淡待她的理由，而且，这种不安感会逐渐扩大。如果对方向她说明原因--即使是欺骗也无所谓--相信她不会有这么明显的不安情绪。当然，被抛弃这件事本身，亦是制造不安感的来源，但是相比不说明原因而引起的不安，还是后者影响大。

有时问题并没有到这么严重的地步，可是，人一旦面临不了解其中意义的事，就会显得焦躁，不能保持平静的心情处理事情。我们在日常谈话中，如果听到非常抽象，或概括性、语意不清的话，即使是其内容确实很有道理，也很难表示赞同。相信有些读者在看深奥难懂的哲学书籍，或其他专门性书籍时，多多少少会有类似的体验吧。

8.太顺利时，工作的效率反而不高

很多年轻人在选择职业时，经常把人际关系良好的环境列为考虑条件之一。但对公司企业而言，人际关系好并不一定能带来好处，因为良好的人际关系，易使企业的成员持有过于乐观的态度，不仅忽略企业原订的原则、目标，而且也不能预见达到目标之前的阻碍。

第38节：情感"雷区"(5)

对一个团体来说，最危险的事莫过于所有成员具有相同的思考方向，如此一来，很可能会以团体的意志决定事情，而使得非理性的意见获胜，这也就是美国社会心理学家艾尔温·强尼斯所说的团体思考症状之一--"不败的幻想"。

强尼斯说，比克斯湾进攻作战的失败，部分原因就是"不败的幻想"。1961年古巴亡命部队接受美国海军、空军、CIA的支援，举兵进攻古巴，后因被击破而遭致失败。此次失败对当时肯尼迪政权打击极大。强尼斯指出，那次计划之所以失败，主要原因是在推进计划时，肯尼迪及其成员拥有高度的士气及团结心，进而有"不败的幻想"。结果，在检讨进攻计划的弱点时，不能发挥应有的实力，对现状认识不清，因而掉入一个大陷阱中。

有一位中小企业经营者，他在刚开始与朋友合伙经营公司时，会有意地与合伙人意见对立，以激发出更好的构想。人面临较易解决的问题时，往往在思考方面也不太周密严谨，特别是人际关系非常顺利时，很容易掉入意外的陷阱，我们应防范此点。

9.对自己的缺点视而不见，就无法发现优点

希腊辩论家毕达哥拉斯曾留下一句名言："人不是万物的尺度。"他主张人对任何事物的判断，并没有绝对的标准。他认为，一般的辩论家经常以主观的想法去衡量事情，因此说话的真实性值得怀疑。在实际生活中，我们确实会受这种想法影响。

例如，有些人虽知道自己的缺点，并且因此感到自卑烦恼，但又否认缺点的存在，他们认为自己只是与身边的人相比较之下，略为逊色而已。如果改变比较的对象，很可能会产生优越感，他们相信，在这世上没有人是完美无缺的，自己有一点缺陷，也是无可厚非的事。

但问题是，通常人即使只有一点缺点，也会把这种负面形象扩大到整体，对自己的所有方面都失去信心。这就像很多女性因为自己的

鼻子不挺而失去自信，甚至失去对生活的热爱一样。

凡是人都有优点与缺点，对于自己明显的缺点，应彻底地承认，并把这个标准当做是绝对的标准。如此一来，就容易发现自己的其他部分还不错，进而视为优点之一。这是让你自己去发现优点的方法之一。

这种比较的心理，常在无意识中进行，比如有些人听到别人不幸的消息，就会觉得自己很幸福，感到安心。又有些人喜欢看悲剧，并非真的偏好悲伤的气氛，而是希望借着悲惨的遭遇，使自己所处的一切情况，能够得到正面的评价。

第39节：欲求"雷区"(1)

二、欲求"雷区"

1.有意改变场面、时间、服装，反映出双重欲求

2.人越注重自己时，越会以"我们"为开场白

3.越被禁止的事，想做的欲求反而越强烈

4.想做得更好反而无为而治

5.在现实中感到欲求不满而怀念过去

6.若对动物过分关心会发生信任危机

1.有意改变场面、时间、服装，反映出双重欲求

人是充满矛盾的动物。一方面希望与邻居互相关怀、守望相助，认为那才是幸福的人生；而另一方面又常处心积虑地想踏着别人往上爬，以为那才是在竞争激烈的社会中的唯一生存之道。一方面很想安定地工作，以使自己及家人的生活稳定；但另一方面又想脱离现实的束缚，希望过着自由自在的生活。

当然，若坚持这两种对立、矛盾的欲求同时获得满足，人的行动、态度会失去一贯性，而成为社会无法认同的性格分裂者。因此，大部分的人会压抑其中一种欲求，通常是反社会、反道德的欲求，以保持一贯性人格。但是，当这两种欲求强烈到无法抑制时，人经常会改变自己，成为完全不同的人，以解决两者之间的矛盾。

19世纪英国小说家史蒂文生曾著《杰克与海德尔》一书，这是描写人的双重性格的著名小说。让人崇敬的杰克博士，晚上服过某种药物之后，会一反白天的道貌岸然，变成凶恶的人。这个海德尔的角色，代表着他内心希望世人认同的性格，而以本能性的行为脱离既有的束缚。这些截然不同的欲求，都借着白天、晚上这种时间上的区分，以改变身份使其获得满足。

在现实的生活中，虽然没有那么方便的"改变药物"，但我们会经常借着在服装、行为、时间上的改变，来满足内心改变的愿望。反过

来说，若有人常有意地改变自己，使自己成为完全不同的人，那么，此人的内心必然存在着两种对立的欲求，因而将现实生活的欲求不满，以另一种方式表现出来。

2.人越注重自己时，越会以"我们"为开场白

我们常看到有些学生以代表团体的名义，振振有词地演说"我们的要求是……"来争取他们应得的利益。有一位因团体交涉失败而吃亏的教授曾说："他们所说的"我们"，完全是语意不清，那并不包括教员们，也不代表全体学生，我想，这大概只是指一部分学生的意见而已吧！"

的确，以"我们"统称，并没有明确地指出其范围，而且，有借故逃避发言责任的嫌疑。"我的要求是……"这样说话时，责任必须由自己负担，但如果说成"我们的要求是……"则让人以为是大家的意见，"我"不必担负任何责任。

美国心理学家的研究报告指出，常在谈话中使用第一人称单数"I"（我）的人，独立心与自主性较强；而常使用第一人称复数"We"（我们）的人，则为无特殊个性、易埋没于团体的附合雷同型。后者是因担心完全表露出自己，使自己受伤，于是常借用"我们"的说法。其实，这时的"我们"是"我"的代称。

第40节：欲求"雷区"(2)

一般说来，大部分的人为了使自己的人际关系融洽，往往会适当地节制自我主张的表达，"我要……"、"我想……"这种自我主张的表达方式，通常在小孩身上比较常见。如果成人仍有明显的倾向，那么，别人会称他为孩子气或自我显示欲强的人。因此，在这种观念下，我们会下意识保护自己，而采用"我们"的说法。

此外，最近有许多广告，在广告词中常会强调："我们公司是以……为目标"，或者"我们是为了……才推出这项产品"等。表面上看来，似乎是站在消费者大众的立场。其实不然，其最终目的仍然是公司企业本身的利益，而使用"我们……"大部分能获得很好的效果。所以，当我们面临"我们"这类复数情形的话时，应先确定一下"我们"所指定的对象。

3.越被禁止的事，想做的欲求反而越强烈

我们在日常生活中，常见那些父母越叮咛，越不听话的孩子，这种反应称为"幼儿性"行为。

多湖辉先生曾参加过一次防止少年犯罪讨论会，当时对少年吸烟、喝酒都有相当严重的限制，且未满18岁者，不可进入播映限制级电影的电影院。虽然如此，少年们私下遵守这些规定的并不多，这也就是那次会议讨论的主题，即如何改善少年的现况。

多湖辉认为，无论烟、酒还是限制出入场所的问题，都不应加以限制，而应任其自由发展。此话一出，语惊四座。他说："人都有抗拒心理，其程度因人而异，但几乎没有例外的情形。当人的欲求被禁止时，想去实行它的愿望会变得更强。就像学校的校规或法令限制，学生及一定年龄以下的少年，不得进入某些游乐场所，或是不能喝酒、抽烟等行为，他们会因种种的限制、禁令反而加强这类的欲求。相反地，如果我们不过于强调这些限制，甚至完全解除限制，这些欲求反而不容易表现出来。"

我们反过来想，若人心里想做的事，简单地获得允许，或阻碍极少时，欲求反而会消失，人的心理就是这么复杂难懂！

4.想做得更好反而无为而治

在东方人传统的观念中，一般不鼓励个人在众人面前发表高论，认为谦虚才是美德。因此，欧美人大都认为东方人多缺乏自我主张，易给人阴沉的印象。这种处世态度之所以会给人不好的印象，是因对方不清楚自己内心在想什么，所以会感到不安。

人如果有支配、征服其他竞争者的欲求，反而会抑制这方面的欲求，而尽量避免在众人面前发言或有所行动。我们以开会讨论时的情况为例，越是想控制全局的人，越会坐在不显眼的角落，有时可能连一句话都不说。无论是有意或无意，都可能发生类似的行为。

第41节：欲求"雷区"(3)

固然，各国的风俗民情不尽相同。我们不能以心理学的解释，对所有情况做出说明，但是这种不表明态度的行为，确实成为妨碍沟通的原因。

在我们的社会中，这种不使自己明显地表露出来的被动形式，早已成为社会性的习惯。这种极度隐藏自己的表现，却是自己的欲求无法适应环境，而表露出的不安状态。

5.在现实中感到欲求不满而怀念过去

有一位著名的女演员在自传中写道："我必须经常回顾我的过去，否则我根本活不下去。"这位长年从事演艺工作的女演员，在其有生之年经过多次结婚、离婚及其他动乱，对她来说，这些体验已成为她现在与未来生活极大的原动力。

只要人生存在这个世界上，就与过去、现在、未来这三种时间要素分不开。我们应将过去的经验作为踏脚石，以磨炼自己有更好的表

现，这是非常重要的想法。但是，有不少人以缅怀过去治疗现在所遭遇的挫折，以此当做自我防卫的手段。

很多家庭主妇即有此种心理。每当对家庭不满时，就会回想过去新婚时期的生活："那时候真好，丈夫温柔体贴，每天过着快乐而丰富多姿的生活，哪里像现在这么无趣！"越是回想，越觉得现在的自己很不幸，使得欲求不满一再累积，变成恶性循环。如果你的妻子或丈夫经常说："那时候多好啊……"回忆一些过去的情形，你就应该特别注意，因为那是欲求不满的表现，也代表夫妻生活的危险信号。

当然，这种心理倾向并不限于女性。有些人因与上司相处不融洽，觉得每日按时上班的机械式生活很无趣，于是自立门户、自创公司。当他在经营上有不顺利或不上轨道的情形时，经常以缅怀过去的梦想，来支持现在的生活。

6.若对动物过分关心会发生信任危机

近年来，饲养宠物的风气颇盛，爱护动物固然是一件好事，但是那些过分疼爱宠物的行为，实在是使人感到迷惑。其实，这种行为实际上可能象征着人们内心的某些问题。

人会将无法直接发泄出来的感情，发泄在适合的对象身上，以消除不满的状态，至于这个对象，不限于妻子、弟弟等"人"，也可能是动物。这是一种"替换"行为，即将无法满足的感情，借着宠爱动物的方式获得满足。

此外，替换行为不只会转向动物身上，也会以物品为对象。例如，母亲对夭折的孩子留下的遗物，经常显得过分关心依恋；又像无法得到情人的爱情时，经常会把不满转向对方身上的东西，诸如手帕、衣物等。严重者甚至对"物品"产生性欲，成为恋物狂或性倒错。

这种替换行为是不可取的解除欲求不满的方法，其背后隐藏着人的防卫机制，使人陷入不信任别人的危险，所以应尽量避免此点。

第42节：态度"雷区"(1)

三、态度"雷区"

1.部分矛盾远胜于过分的完美

2.传递的态度比传递的内容更有影响力

3.爱者薄之，恶者厚之

4.地位、角色影响人的能力和意识

5.为什么一般人对第一印象难以忘怀

6.意见过于一致的团体容易隐藏个体的怀疑

7.好消息扣50％、坏消息加50％

8.把恩怨"上纲上线"的现象

9.把特殊现象一般化的倾向

10.很关注人际关系的人较难掌握相处的主导权

1.部分矛盾远胜于过分的完美

我们要有所行动时，不仅会受动机、理由及无意识作用的影响，同时也会考虑"逻辑的接受"这个条件。例如我们打算在暑假里旅行，就会想那时南下的人可能会很多，如果能错开这段时间，等南下人潮散了再开始旅行，或者向与人潮相反的方向进行，就不必担心拥挤的状况。有了以上种种想法之后，才开始实行计划。

但是另一方面，我们常因对现实与理想之间的差距认识不清，而遭致惨痛的失败。因此，当我们从事自己毫无经验的活动时，都会显得格外慎重，且对表象表示怀疑。所以，表面看来似乎很完整、正确的信息，并不一定能完全说服人，就像无懈可击的逻辑理论，人们反而会怀疑其背后可能有陷阱而产生戒心，不轻易相信一样。

进行诈骗等智慧型犯罪的人，就很懂得利用这种心理倾向。又如真正经验丰富的推销员，大都会在事先声明商品的不完美，或本身的困难。例如："有一点点瑕疵，所以去交货的时候客户拒收"、"我只交了一半的货，这样我没办法向公司交代，所以就算是亏本，也得换成

现金再回去。"像这样表现出"不完美"，反而能赢得顾客的信任。此外，百货商场常在高级品旁边拍卖次级商品，也是利用"不完美"的心理，使人体会出真实感。

2.传递的态度比传递的内容更有影响力

我们的人际关系，都是以家庭、学校、公司等团体为中心，诸如因亲子、夫妻、师生、从属关系而经常接触到的一些人，以及在家长会、舞会中才会接触到的人。无论如何，像这种直接与对方接触而形成的关系，被称为"看得见的关系"。

而在这个信息化的社会，我们也可能与网络上的朋友、电视上的演艺人员、收音机里的播音员、小说中的主角等人形成密切的人际关系，这种关系被称为"看不见的关系"。

日常生活中，我们的态度常会受到别人的影响，包括上面说的"看得见的关系和看不见的关系"。依据信息理论，我们是否会被说服和是否会改变态度，几乎是由我们对传递者的好恶决定的，也就是说结果因对方的魅力而定。比方说，你认为"没有魅力的老师"叮咛你不要忘了做功课，还不如电视上受欢迎的节目主持人，提醒你"不要忘了做功课"效果好，是"人"使你想做功课，而不是那句话。因此可以说，"人的魅力"有时比信息内容更具改变的吸引力。

第43节：态度"雷区"(2)

利用权威的说服，固然可获得暂时的效果，但不具持续性。我们常听有些父母抱怨，现在的小孩子不再听从父母的话，是因看电视产生了不好的影响。其实，他们在抱怨之前，应检讨自己是否具有说服小孩的魅力。

3.爱者薄之，恶者厚之

我们在日常生活中会面临各种人、事、物，从而涉及"评价"的心理活动。这些人和事物，对自己是正面还是负面的存在，都需要加以"评价"，否则根本无法决定自己的态度与行为。严格说来，我们的生活，是建立在无数个"评价"上的。

那么，这些评价是否都是根据公平、客观的标准作判断呢？不尽如此。

例如，当一个男性与女朋友分手后，他对别人说他对女朋友的各种不满，说她轻浮、不守时，甚至举出胸部太小、长雀斑等微不足道的缺点，还批评说"跟她在一起真累！"即使他所说的话相当接近事实，但是否真的是因他嫌弃她而提出分手，实在值得怀疑。

与之相反，有一位女性结婚之后与父母住在一起，夫妻俩后来收入颇丰，她经常告诉她的朋友说："住在家里有一个很大的优点，就是育儿比较轻松，而且，我从来不因此感到拘束，他家并不像名门贵族一样，生活得自由自在，没有什么不好啊！"看到她表露出幸福的感情，相信大部分的人都会信以为真。

人的所有与需要不相符合时，就会产生矛盾的心理。为了解决矛盾的心理，会使用心理学中所说的"合理化"或"找理由"的做法，也就是一般所说的"酸葡萄"、"甜柠檬"的心理。以前面的例子来说，表面上看来是男的百般挑剔他的女朋友，事实上，是因他被女朋友甩了，心里产生矛盾，而说些不利于她的话来解除矛盾。而后一例则可能是

那位女性对婚姻不甚满意，为了消除不满，于是经常对别人强调婚姻幸福的一面。

所以，我们应从对方的评价中，看出其内心的心结，不然，很容易看错对方内心的真实情形。

4.地位、角色影响人的能力和意识

日本有一位广为人知的职业棒球教练三原休，他一向以知人善用而出名，许多默默无闻的选手，都被他训练成一流的选手。那时有一位表现杰出的游击手丰田泰光，最初吸收他时，表现并不怎么突出，经过三原休一手栽培，成为日本第一游击手。

选手实力再好，训练再刻苦，如果在其内心没有足够的自信，仍然无法引导出其潜在的能力，三原正是给选手自信，让其觉得"能再继续下去"，使丰田茁壮成长。

只要处于某种地位，任何人都会表现出适合于该地位的态度与能力，也会慢慢学会其中的技巧、知识等。把这种心理法则应用在丰田身上，他并非先有能力才获得游击手的地位，而是先把他定位在游击手的位置，然后他才表现出适合于此地位的能力，进而成为日本第一游击手。

第44节：态度"雷区"(3)

同样地，即使你没有当董事长的能力，只要一直摆出董事长的架

势，慢慢地，你就能拥有适合于这个地位的能力；就像你的功课虽然不怎么好，而在行为举止方面一直装个优等生，渐渐地会产生自信心，功课也因此大加改善。相反地，即使你有相当好的能力，但因一两次的失败失去这个地位，甚至被冷冻起来，你的能力因此就无从发挥。企业经营者、老师及父母等指导者，应充分利用地位效果的影响。

同样，演出的角色也会影响表演者。有些为了使公司同事之间增进彼此了解的经营教育课程，以及为安慰患者而进行的心理辅导，经常让成员充当各种角色来完成任务。此法的构想主要是借着互相交换立场，增进沟通。此外，也因角色的交换，使彼此在行动与发言方面能更周全。当然，在换回原角色时，不但对对方的角色充分了解，也更加深认识对方对自己的期待要求。

由此可见，人被给予某种角色时，一旦完成了角色的任务，自己

在其他方面的想法也会跟着改变。就像被调升为管理职务的同事，往往不会再和以前一样，与一般员工之间有同伴意识以及劳动者意识。

5.为什么一般人对第一印象难以忘怀

我们对人的第一印象，经常就被作为判断对方整体状况的依据，这种判断方法正确吗？为什么第一印象是如此深刻而不易消失呢？

的确，有很多人一见钟情。恋爱、结婚，以后的家庭生活也一直无忧无虑，就以为自己的第一印象判断很正确。但这毕竟只是结果的一种而已，我们在面对一个人或一件事之前，很少完全没有"先入为主"的观念。就如同相亲，在与对方见面之前所以会有好印象，主要是从介绍人那儿听到了有关此人的品性、学历等条件。如果你没听说对方是正派的知识分子，你会一见面就喜欢他吗？如果你没听说对方体

贴、温柔，在你面对健壮魁梧的人时，你会感觉到他的体贴、温柔吗?

因此面对面时的第一印象，可以说是"第二印象"、"第三印象"。如此看来，我们的第一印象必定受事前所得情报的影响，而其正确性的确值得怀疑。

我们相信第一印象正确，还有一种原因，是我们不喜欢改变它。对于印象形成方面颇有研究的社会心理学家亚修曾指出，当人意图将第一印象当做唯一的存在时，对后来所得的情报，就会有予以排斥的倾向，会在无意识中改变后来得到的知识或印象，以配合既有的整体印象。因此，只要对对方有好感，本来是雀斑，也会把它看成酒窝。

在此以被骗婚女子的悲剧来说明过分重视第一印象可能受到的伤害。有位女性从周围人口中得知对方的一些消息，以为那男人是可靠的人，后来对他所说的谎话，一直深信不疑。甚至在他被警察以骗婚的罪名逮捕时，她不但没有丝毫责怪的意思，还努力帮助他。可见，不论第一印象如何，我们绝不能靠第一印象判断对方，而应综合以后的观察结果再下判断，最好不要草率下结论。

第45节：态度"雷区"(4)

6.意见过于一致的团体容易隐藏个体的怀疑

下面是一位经理的经验之谈：他在进该公司两三年时，他私属的单位接下一个促销计划的策划工作。虽然计划如期完成，但他当时总觉得计划本身有些不妥，至于问题出在何处，他又无法明确指出。再加上自忖只是刚出道的年轻人，在前辈面前不敢随心所欲地发言，于是没有提出自己的疑虑。后来，果然不出他所料，本来以为十全十美的计划，因为其中一部分的错误估计，使得整个促销计划完全失败。

后来他一直为没有提出自己的怀疑而后悔。这件事中，最主要的不在于有没有勇气，而是他当时掉入了人们很容易忽略的陷阱中。因为，在意见过于一致的团体中决定自己的意见时，个人即使对团体的决定有所怀疑，也会因害怕触犯团体的一致感，而隐藏自己的顾虑，这种现象叫做"全场一致的幻想"。

我们有时参加发言不踊跃的会议，许多人唯一做的事，只是对提出的意见表示赞同，为什么会如此呢？团体的形态是造成沉默的原因之一，比如，发言者所提意见的内容，并无独到之处，只是遵循上司已做的判断与决定而已。这种独裁型的团体，当然不能引起人们发言的意愿。另外，纵然在很符合民主的会议上，如果成员的意识结合得相当紧密，也很容易产生"全场一致的幻想"，尤其是对团体归属意识越高的人，越无法在会议进行时提出可能破坏团体气氛的建议。

7.好消息扣50％、坏消息加50％

有一公司的经营者，在百忙之中必定抽空在公司内各角落走走，并与员工们直接面对面地轻松闲聊。他之所以尽量制造与员工谈话的机会，并非想使他与员工们相处得更和谐，而是借着这样的接触，获得有关工作的信息。因为，有些顾客对公司的意见或其他情报，在传到他耳中之前，都已经过好几个人的过滤，如此得来的情报就不够准

确。而他与进入公司两三年的职员聊天，所知道的真实情报，可能比向他报告的人那里多得多，尤其是有助手经营不好的消息。

也许你也有类似的经验，对于自己公司不利的消息，在报告时，会搁置于最后，并附带一句："我想这件事不是很严重的……"

当然，隐藏有问题的消息不让上司知道的行为是不对的，但这种因对方不喜欢听而将其过小评价的消息报告，很可能是在无意识中进行的。因此，我们可由消息的改变，看出传递消息者的心理过程，亦即为了减轻对方知道消息时自己必须承受的不快感，心理的防卫机制会产生保护作用。

反过来看，我们认为对方可能喜欢的消息，较有夸大报告或评价的倾向，因此对消息的价值判断方面，人们常会说："好的消息应扣掉50％，坏消息则加上50％。"从这句话我们可了解，报告者的价值判断，经常与实际情形不同，不可听信片面之词。

第46节：态度"雷区"(5)

8.把恩怨"上纲上线"的现象

许多上了年纪的人，经常把"现在的年轻人……"挂在嘴边，并说些发牢骚的话。

这种批评方式，表面上看来，好像是对年轻人的某些共同行为或风气不很欣赏，而以现在全部年轻人的方式表达出来。但实际上，可能是他针对某个人的攻击，却夸大其词地指责全体。

这种取代心理在心理学中称为"理性化"，会有这种想法的人，大部分是想把自己的看法，以客观的方式表露所致。同时，这也

是知识分子所共有的倾向，尤其是在对任何事都严格依循规范处理的

人身上，较常见到这种态度。

此外，个人的好恶，也会被替换为理性化的哲学问题。例如：父母与小孩相处不和时，他们会说"看法与价值观都不相同"或"连为什么要活着都不清楚"，把感情问题替换为观念问题。

像这种私人问题被替换为哲学问题，主要是使自己的言行合理化，表面上看来好像很理性，其实不然。就像前面老人的报怨，他可能以为自己活了一大把年纪，认为自己的处世方法比现在的年轻人好，至于他本身过去也有的缺陷或坏习惯，则完全搁在一旁不谈。

9.把特殊现象一般化的倾向

有时我们问从外地旅行回来的人，不同的人对该地印象常常是不同的，而且差距很大。若是你，你相信哪一边的说法？他们说的可能全都正确，也可能全都错误。

这种模棱两可的答案，听起来似乎是禅学的问答。事实上，他们可能是因自己偶然的印象而曲解为一般的状况，这也是我们日常生活中，常体验到的曲解、误会、偏见等不正确看法所产生的原因。

例如，我们偶尔到餐厅吃饭，如果有一次遇到服务员无礼的对待，就会认为所有的服务员都如此，从而给予一般化的解释："现在的服务员越来越没有敬业精神。"而且，只要有一次这样的印象，对其他的印象都会产生抵抗感，而使片面的印象越来越强烈，行为倾向也更加明显，最后可能成为坚定的信念，进而产生对所有服务员的曲解与偏见。

一般而言，偏见是指社会团体中观念、想法固定化，就如同小孩从小被灌输某种观念，长大后这种属于团体的观念依然还存在。若对这种偏见追根究底，其源头，很可能是一个人的曲解，却产生了相当深远的影响。

因此，很多"例外"被视为一般的情况，而"一般"的情况也会被当成例外状况。有权威主义倾向的人，较易产生偏见与曲解，这些人对自己既有的印象相当顽固，拒绝作任何改变，而经常主观地说："现在的老师……"或"最近的小孩……"我们在接受一项观念之前，应先分清一般与例外的情形，否则就很容易掉入陷阱。

第47节：态度"雷区"(6)

10.很关注人际关系的人较难掌握相处的主导权

有人说："喜欢对方就注定要吃亏。"当一个人单方面向另一个人表示好感时，想要头抬高、大声说话，似乎不很容易。这种情形，就像有些年轻夫妻，主导权一旦被妻子抓住后，不但夫权丧失了，父权也会被夺走。

这就是对人际关系不关心的人，往往能掌握领导权的原理，美国

学者将其称为"最小关系原理"。对人际关系关心的程度，会影响彼此依存的状态，关心人际关系的人，他依赖此关系的程度比不关心者高，因为他比较重视不要失去对方。结果，前者必须经常默认后者的要求，给予让步。

如此看来，就不难了解一家之主为什么会丧失父权与夫权，因为他对妻子、孩子都过分关心，所以家中的主导权被妻子、孩子抢走。比方说，妻子只要对他说："你把薪水全部交给我好不好？"或是"下次的工作奖金，我想买一件大衣，不知可不可以？"虽然，表面上看来是恳求的口气，但事实上，他喜欢对方已到五体投地的程度，任何话对他来说都是命令句。另一构成因素，是对自己的意见无法坚持到底。如果你想掌握主导权，即使对对方很关心，表面上绝不可全部表露出来，反而要装作不太关心的样子，如此一来，就更能掌握领导的地位，自己的意见也较不容易被人否定。因此，如果你处于失去家庭主导权的尴尬状况，你应该在态度上作某种改革。

但有一点你应特别注意，"最小关系原理"有其适用对象，这二人（即当事者）的关系，必须是夫妻、恋人、家人的其中一种，如果在商界，这种关系是不可能存在的。

第48节：行为"雷区"(1)

四、行为"雷区"

1.以粗暴的言行补偿自卑感

2.人会以各种理由把自己的不良行为正当化

3.偶然听到的情报比直接听到的情报更易相信

4.缺乏自信时，会加入到流行的行列

5.在众人面前宣布目标

6.逃避于无关的事物中

7.接触次数比接触时间更决定人际关系

8.人在被迫的情况下，精神或肉体都可能发挥意想不到的能力

9.高密度的群体中，人的被暗示性会提高

10.只要自己参与讨论，就不会对结论不满

11.为维持团体的共同目的，成员会更团结

12.人只要被对方承认优秀，就不会过分纠缠于其他利益

1.以粗暴的言行补偿自卑感

每到考试阶段，一个有趣的事实是考完试的考生的态度与考试结果的关系。有些考生一从教室出来，就问东问西："这题的答案你会不会？"或是"那题你会不会写？"并与朋友大声说话或谈笑。表面上看来，他们对考试很投入，事实上，这些大部分都是对刚才考试没多大自信的人。相反地，对考题很有把握的人，在考完时会慢条斯理地收拾文具，显出很平静的样子。

考完后大声喧哗的考生，到底是在何种心态下表现出这样的行为？他们因为考试，产生自卑意识与紧张，因而在无意误解中想解除这种紧张状态，而导致这种心理现象。像这种心理的紧张，意图以发声与身体的活动解除的现象，心理学将它视为"攻击"的一种形态。

在此所说的攻击，并非对对方采取破坏的行为，而是将自己的主张积极向外发展的态度，也就是因欲求不满所产生的无意识的结果。

小孩有时会突然在言行上表现粗暴，经常是攻击性心理在作祟。这些孩子在学校喜欢恶作剧，或欺负了小朋友，令老师感到头痛。其实，若仔细分析他的家庭关系，会发现这类孩子在无意误解中以胡闹的行为恢复心理的平衡，若没发现此点，并以此作为解决问题的依据，很难改变他不好的行为。

2.人会以各种理由把自己的不良行为正当化

我们在电视剧中常可看到，贿赂平日一直是正直严谨的官员时，经常会这样说服对方："不要说得那么难听嘛！你上面的人都这样做了，又不只有你一人如此。"此时他会有些动摇，在这种情况下，影响他能否昧着良心的是"上面的人都这样做"这句话。

当人有了不对或不好的行为，会在无意识中寻找合适的动机与借口，使自己的行为正当化，并解除由此产生的罪恶感。只要内心想从不快的状况中解脱，这种心理就会自动起作用。

相信每个人都有类似的经验，为了替自己的行为找借口，常以"大家都这么做，应该没问题"、"男子汉大丈夫怎么可以不会做"的名义掩饰自己不好的行为，从而顺理成章地使自己行为正当化。

几乎每个人都有这样的倾向，喜欢让某种行为与比自己地位高的人一致或同步，而且，越缺乏自信的人，这种倾向越明显。我们在中小学校就常发现，全班对某一个学生特别没有好感，甚至欺负他，原因可能是班上某一个具领导地位的学生率先这么做，于是其他学生也跟着做。在此事件的背后，有一个值得我们深思的问题，有时明知欺负人是不对的行为，但因"他可以这么做，我当然也可以"的念头，便助长了坏念头的实行。

反过来说，如果我们想促使对方做某事时，可以拿有权威者为借口，来达到说服的目的。例如前面说服官员的人，诸如此类的例子不胜枚举，我们应避免掉入这种陷阱中。

3.偶然听到的情报比直接听到的情报更易相信

在任何一个集体中，必定有一两个喜欢收集、传播闲话的人，虽然有人说："我们绝不可轻视传言的影响力。"但是，人们对于口传式的情报，出人意料地信赖，其传播力相当强。

至于情报的可信度，因其内容与传递者的信赖程度而异，传递方式亦会产生影响。一般而言，传递速度最快者，要算是耳边传递方式。过去曾有一则新闻，因一名女高中生在公交车上的道听途说，引起社会一阵不小的骚动。

第49节：行为"雷区"(2)

为什么人们对于偶尔听来的情报，比直接得到的情报更易相信，而且会再传给他人？主要原因是，大部分直接得到的情报，都隐藏着某种意图与动机，因而听者心存戒备。而对于偶然中无意听到的消息，却容易以为不是专门说给自己听的，从而忽视传言可能存在的意图与动机。

我们不仅容易相信偶然听来的消息，而且在传递这项消息时，会强调"我也是听说的……"来隐藏本身的动机，感觉上较不需要负担责任。而且，在传出消息时，不免添油加醋一番，使消息更加变质。美国心理学家报告中曾指出一个实例，昨天还正常、健康的家庭主妇，因一整天都没有在附近出现，就被说成她已被人"杀死"，由此可见传言的愚蠢与可怕。

4.缺乏自信时，会加入到流行的行列

在心理学的范畴中，尤其是社会心理学，"流行"这个课题一直是最普遍的研究主题之一。如你稍微细心地观察流行与人之间的关系，将可发现我们对流行的态度，足以反映出自己的心态。

以1978年日本的流行为例，那时在年轻人之间，无论是服装或食物，都很流行"热带风格"，年轻男女穿着热带款式的衣服到海边戏水，听着热带味十足的音乐，甚至连食物、饮料都属于热带风格。

这种流行趋向，在流行模式上亦大不相同。过去的流行，尤其是服装饰品的部分，大多是以巴黎或纽约等大都市为中心，但这时的流行，出发点却在加勒比海，服饰、饮食都有浓厚的加勒比海色彩。这一情形，不但没有遭到先进国家群众的排斥，人们反而趋之若鹜。最近数年间所谓的现代流行，大都依此模式进行，也就是不再像过去由居于文明顶端的人或国家领导流行，而是从完全相反的方向开始流行。

流行本身会随着时代的变更，产生相当大的变化，但追求流行的人的心理，依然不变。尤其是人对自己的思考方式或其他有关事项缺

乏自信时，很容易接受外面流行的服饰、发型等影响，而希望借此恢复自信。

5.在众人面前宣布目标

有一位经理为了开创自己的事业，经过大量错误与失败，后来终于把他制造的商品推销出去而成功，从此事业顺利，不断发展。他把本身的秘密及信念写成一本书，给员工们阅读，其中有一句话："在众人面前宣布目标。"即使别人讥讽你只是吹牛或光说不练，也无所谓，但一定要公开出来。如此一来，你只能进不能退，而且自己也会更坚定地使计划实行。因为，你为了不落人笑柄，不得不全力以赴，直到有一天你会发现，你已不可思议地达到目标。

这种情形在我们日常生活中也经常遇到，可以说是达到目标最有效的方法之一。尤其是精神生活上的目标，只是在自己的心中下定决心，要改变哪些部分，或要达到哪些目标，很可能在达到目标之前，因意志力的薄弱，而修订计划。而"宣布"出自己心中的目标，就

第50节：行为"雷区"(3)

不会轻易地修改，与目标始终保持紧密的关系。心理学将此称为"宣布与想法的效果"，不仅可应用到自己身上，也是改变他人的有效手段。我们根据心理学家罗森索尔的某种实验，他请学校的老师在每班选出5位学生，在其他学生面前宣布，这5位学生的成绩会不断进步，老师本身也尽量如此相信。结果，果然如老师的预言，那5位学生有很显著的进步。

罗森索尔借用希腊神话中塞普路斯王雕刻美女像，后来因对她的爱，使其真正变成人的故事，将此实验现象称为皮美良效果。

反过来说，如对方对我们怀有敌意，故意在别人面前"宣布"自己将有所改变，而使自己就像皮美良一样如别人的期望而行动，如此一来，就容易使自己陷入被人操纵的危险。

而如果你掌握了这一点心理技巧，则可以改善局面。

在初次见面时，如果你希望对方是个有决断力的人，那么不管他是不是这种人，你都可以给他冠上"你是个做事很有决断力的人"，对方的自尊心得到满足，便不得不按照你为他贴上的标志去行动，也就是说，他会受到这个标志的约束。

"要一个人有优点，就让这个人去担负这项优点。"这是英国名首相丘吉尔所说的。最了解这项心理机制的，便是设法使嫌疑犯认罪的刑警，例如："你本来不是个会杀人的坏人，你的邻居也都说你很孝顺，但是你这样闷声不响，最伤心的还是你的母亲，你是要做个孝顺的儿子，还是让母亲伤心？……"这番话给这位犯人冠上"孝顺"的标志，他也就会采取"孝子"的行动了。

6.逃避于无关的事物中

每当多湖辉批改考卷时，总是有一两位学生在答案的开头这样写："对于这个问题，我研究不够，不过，我对于《自我规定与自卑感》这个主题，则了解得颇为透彻……"然后接下来是一连串牛头不对

马嘴与主题完全无关的答案。多湖辉进而谈到某一著名数学家，他在学生时代的一次考试时曾这样说："这种无聊的题目，我根本不想回答。"对于自己关心的部分，则密密麻麻地写了一大篇，结果他的能力被肯定。我们并不否认，在这种答非所问的答案中，的确有些独到的见解，可是毕竟还是错误的答案。他有一位朋友在大学中任教，认为只要有答案，至少给10分作为辛苦的代价，像这种所谓的"温情主义"者并不少。

暂且不论如此做对分数会有什么影响，我们从心理学来分析这类学生的态度，能挖出更深一层的意义。

他们大都有一种心理，以为反正我尽力写，能写多少就写多少，可以自我满足，至于分数方面并不十分计较；换句话说，人为地避免面临困难的状况，将意识集中于完全无关的方向，以减轻因问题产生的不安。诸如此类的例子，我们可以在日常生活中见到。

第51节：行为"雷区"(4)

例如，有些上班族，为了逃避家庭问题，经常把自己埋首于工作中；也有些快到退休年龄的人，对退休后的生活感到不安，反而对工作更认真、更热衷。除此之外，有些考试失败，或因失恋而痛苦的人，会突然对运动或其他嗜好很有兴趣。其实，他们这么做只是为了逃避目前所遭遇的痛苦与伤心。

利用这种暂时性的逃避，可得到代价性的满足，但这是蒙骗自己的手段。这种手段在正面的意义上来说，能发泄并改变情绪，这种欺骗的技巧，是烦恼多、"心病"多的现代人所应积极学会的技巧，也是不可或缺的条件之一。

7.接触次数比接触时间更决定人际关系

假设你要接近一位小姐，并让她接纳你，给你一小时时间，至于如何分配这一小时可完全由自己决定，你会如何使用这段时间？时间的分配对结果是否有影响？我们假定有A、B两个竞争者，A将一小时分成4次，一次与她见面15分钟；而B则集中使用一小时，即仅见面一次。在此有一先决条件，他们两人追求方法与说法都一样，那么，你认为A与B两人，哪个更能获得那位小姐的好感？

当然A采取分散法还必须考虑到分散间隔的问题，但据一般的情形来说，A的分散法比B的集中法成功率较高。这些学习理论中，学习较多熟悉的内容时，反复间隔较短的集中法，不如反复间隔较长的分散法的熟习度高。因为持续地学习，容易使学习者厌恶与感觉迟钝，失去每次接触时的新鲜感；相对地，分散法是每隔一段时间做适当休息，所以每次接触都觉得很新鲜。虽然，学习理论与人际关系的构造不尽相同，但从厌恶、感觉的迟钝、接触的新鲜感等方面来看，无论对象是人或物，结果都大致相同。

总之，无论对象是人或物，接触次数较多者，比连续接触者习惯与亲密程度要高。比方说，本来不怎么喜欢古典音乐的人，若是让他

慢慢地接触，自然会产生亲密感而喜欢上它；但如一开始就连续一小时，甚至两小时地让他听，就会令人感到厌倦，使得原本就不喜欢的态度更加恶化。

有一位先生经常谈起他的"10元说服女人的方法"。他说，每天在同一时间打一通电话给对方，如此重复10次之后，可使最初对你抱有敌意的女性，从此改变态度。其实他的成功秘诀，并不是一次打10元的集中法，而是重复10次的分散法。

8.人在被迫的情况下，精神或肉体都可能发挥意想不到的能力一位作家曾写过这样的体验：当他情绪陷入低潮而无法下笔时，或是接下自己不感兴趣的工作，毫无干劲去完成时，就将自己身边所有的钱都花光，使自己处于困窘中。直到截稿日的前几天，他面临着写与不写的抉择，如果还是不能完成，那么，生活就会陷入危机状态。此时的他，会突然产生一股力量，发挥难以想象的集中力，出现惊人的灵感。而且，在此情况下的成果，可能连他自己都感到惊讶。

第52节：行为"雷区"(5)

姑且不论是否能达到他所说的境界，相信谁都有一两次类似的经验。其实，每一个人若被逼到危险的状态下，会不可思议地做到。平时无法发挥出来的能力，也就是接近死亡的境地时，可以发挥出科学所无法解释的超能力，如耐力、直觉力等。在此，我们并非对所谓的念力与感应力作全面的肯定，不过，让自己拥有平时以为是超能力的能力，并非不可能之事。

的确，我们应明确认识此点，即使处于极端的困境，也不应自暴自弃或轻易放弃，只要凡事尽力而为，相信最初以为无法克服的困难，都可一一解决。

9.高密度的群体中，人的被暗示性会提高

日本曾有一个车站，因电车误点而使群众在愤怒的情况下，冲进站长室，并对站长及职员们动粗。参加这次暴动的人，都是平凡的上班族，很少有粗暴的行为。

当然，如果当时等车的人不多的话，就不可能造成这次骚动。因为在很多时候，我们平常不可能从事的行为，会受群体力量的影响，失去个人冷静的判断力与批判力，附和群众的行为。

追究原因，正是因为在群体中，有共同的关心与目的地，即一体感很强，无名的自我意识会失去，而与群众趋同；换言之，个人的责任感与主体感薄弱，判断时也比较容易失去理性。

我们在群众中的行为，虽然不一定会造成非常严重的后果，但在"大家都做了，自己也可以这么做"的心理下，容易造成附和雷同的行为。即使自己所做的是犯罪行为，也以为责任应由指导者与煽动者去负担，自己只是掺杂在其中的一个而已，并没有犯下多大的错误，甚至以为自己完全无罪。

曾有一位老球迷抱怨，现在的观众水准越来越低，喜欢在观众席上大声叫嚷，妨碍其他人看球赛。更令人无法忍受的是，一些太过兴

奋的观众，会把东西丢进球场内，甚至发生输球队的球迷把对方选手打伤的憾事。

这是因为，当这个群体有一个大家共同关心的目标，形成强烈的一体感时，那么每个无名的个体，都会丧失自我意识，造成一种从众心理。

社会心理学者金巴尔多把这种现象称为"无个性化"，这时人的理性会减弱，变得想说什么就说什么，想做什么就做什么。

此外，群体还有一个特征，会使人的被暗示性提高，只要给予一些关键性的暗示，就可以使群体不约而同地向同一个方向前进。

比如说，人们常常看到别人在排队，也跟着在后面排。有一家冰激凌店在开业的当天，雇请数十个学生在店门前排队，过路的行人不禁驻足，心想："这家店的冰激凌真的那么好吃吗？"有些人便装作是特意来买冰激凌的，而加入队伍的阵容中，这在心理学上称为"同调性心理"。

第53节：行为"雷区"(6)

如果是只花几十元，去买吃了不伤身的冰激凌还无所谓，但是若是有些不法商人利用人的这种"同调性心理"，卖给客人一些昂贵又不实用，或是对人体有害的药品那就糟了。因此千万不要赶潮流、跟着别人一窝蜂做事，否则吃亏的还是自己。

10.只要自己参与讨论，就不会对结论不满

现在假设有两组家庭，同样要在难得的假日里外出旅行。其中一组家庭的父亲，是独裁型，父亲"命令"说要去A地，全家人的旅行地点就这样被决定。而另一家庭，父亲的作风是民主型，他先将家人聚集在客厅讨论，有人说想去A地，有人说想去B地，后来大家决定到A地。同样是去A地旅行，你认为哪一个家庭玩得尽兴呢?

当然是后者。前者这个家庭，可能在尚未到达A地之前，小孩开始发牢骚想去别的地方玩，母亲也小声地抱怨，结果除了父亲之外，全家人都把头朝向窗外，好像在看风景一样。而后者的家庭，虽然母亲原有别的提议，但一出发后就已忘得一干二净，而与孩子们兴奋地计划着旅行的行程，车内的气氛显得相当和谐。

产生这么大差距的原因很多，但可以确定的是，"决定的方式"是最大的问题。因为，每个人都有自我实现的欲求，这种欲求若没有被满足，就会产生不满。由父亲一人来决定，等于抹杀了全家人各自自我实现的欲求，当然会不满。而在讨论时吵吵闹闹的家庭，因为每个人都已说出了自己的意见，至少已满足了某种程度的自我实现欲求。况且，即使最后的结论对自己不利，也因自己曾经参与决定，而不在意结果是否与自己的意图相反，不会感到不满。

原有的不满明显地减轻，工作效率相应提高。许多工作效率调查

也证明了此点，工作团体的满足度，并非取决于工作内容，而是受决定的形式影响较大。也就是说，无论对方是否不满，只要有让他参与的形式，一切会进行得更顺利。

11.为维持团体的共同目的，成员会更团结

一般所谓公司组织等集体，通常对外来的压力抵抗力较强，内在的压力则较弱。当然，集体是人的集合体，所以，必然有个别不同的意识与价值观。集体必有其共同目的，但长期持续如此，容易使成员对集体的共同意识逐渐淡薄，进而缺乏团结心；集体开始分裂，甚至走向毁灭。因此，许多企业或学校，会定期进行人事变动，用意即在于使容易固定化的组织，借着这样的推动，带入新鲜的气息，预防腐败与停滞。人如果长久处于缺乏变化的固定环境中，会有节约思考活动的心理倾向，因为这样才不必花费多余的精力。在此情况下，当然不可能团结一心。

第54节：行为"雷区"(7)

但如组织面临外来的压力时，就会加强彼此的团结，而且，此时可能还能发挥平日自己所无法达到的力量。说明此点最好的例子，是美国威廉·兰巴特所作的实验结果。

他找到几个信仰犹太教的学生和信仰基督教的学生，测验每个人可忍受痛苦的程度。在测验时，在他们的手上缠着像量血压一样的胶布，并加上硬胶布以增加压力。然后在犹太教学生被测验时，告诉他"基督教学生比犹太教学生耐力好"，相反对基督教学生说"犹太教学生比基督教学生耐力好"，当他再一次做同样的实验时，他发现无论是基督教或犹太教的学生，他们所表现的忍痛力比上次的结果都提高许多。

我们可由这个实验得到证明，无论是信仰何种教派，每个人在团体中只是发挥个人所及的能力，但若是为了保有自己所属团体的名誉，则可能发挥比平时更大的力量，而且能感受到团体所承受的压力，每个成员会在无意识中更团结，表现出集体精神。

不只如此，即使夫妻之间，也可能出现类似情况。

某对夫妻每隔一段时间便会闹离婚，一位熟悉他们的记者认为，那对夫妻没有离婚，是一项奇迹。

他预测，那对夫妻必定会在今年内离婚，但是，事实却出乎他的预料。也许，那对夫妻的感情非常不好，甚至不想相见，然而，经由记者加油添醋的报道后，原本相互敌视的夫妻，这时多了一位共同的敌人。

于是，为了联手抵抗记者，他们又重修旧好。

一般来说，不论是公司、家庭或夫妻，一旦面临外界的威胁，内部便会产生集体精神，维系一种稳定的关系。

12.人只要被对方承认优秀，就不会过分纠缠于其他利益

"超"复杂的利害关系中，人们只要前进一步，就必须在某些方面退让一步。至于让步的方式，人们很难以是否合理来计算利害关系，也不可能以得失结果推算对方的心理构造。有时，表面上看起来是不合理的"让步行为"，其背后可能存在着某种心理条件。

让步是相当有效的手段。例如，两人主张各不同，且为自己的主张争论不休，争到最后一定会产生一个胜利者。在我们的想象中，这个人一定会意气昂扬地要求对方接纳自己的意见，其实不然。当争论有了结果时，令人意外的是占优势的一方会说："我只要你了解就好了。"双方互相折中让步，他也对输的一方的主张表示认同。

我们可用人的"征服欲"与"获得欲"的不一致来说明让步的心理机制。当我们征服对方，确定自己处于优势时，就已得到很大的满足，不会太执著于实质利益。

反过来说，因为有这种心理倾向，如果认同对方处于优势地位，给他名誉，那么，自己就可以非常省力地得到实质利益。像这种运用对方荣誉感的处世法，应是比较符合实际的做法。